

Coordinación General de la Alcaldía
D.G. de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos
Oficina de Mediación



madrid.es/oficinamediación



Oficina de Mediación — Memoria de Actividades 2025

Oficina de Mediación

Memoria de
Actividades
2025



Oficina de Mediación

Memoria de actividades 2025

Edita

Coordinación General de la Alcaldía
Dirección General de Relaciones Institucionales
y Proyectos Estratégicos
Oficina de Mediación

Deposito legal: M-26640-2024

© Ayuntamiento de Madrid. Mayo 2026

Dependencia orgánica

Alcalde de Madrid

José Luis Martínez Almeida

Coordinadora General de la Alcaldía

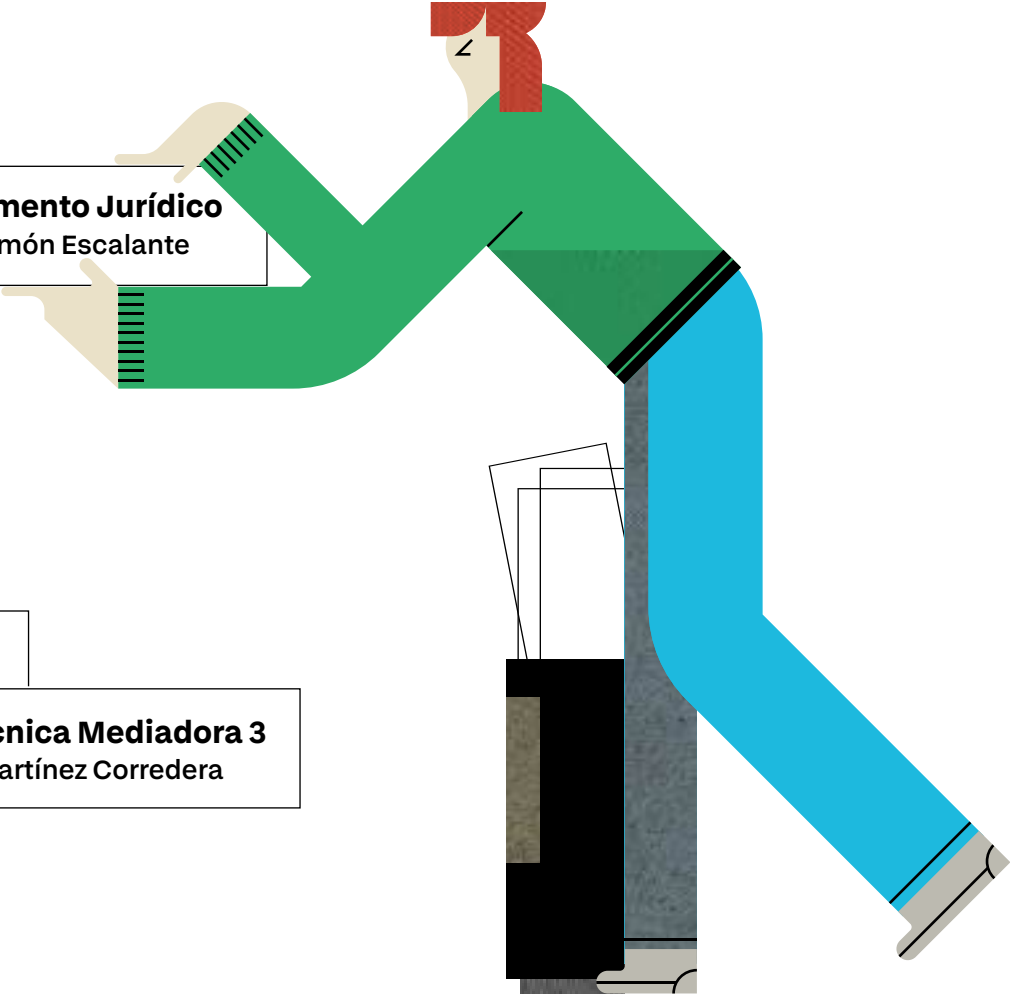
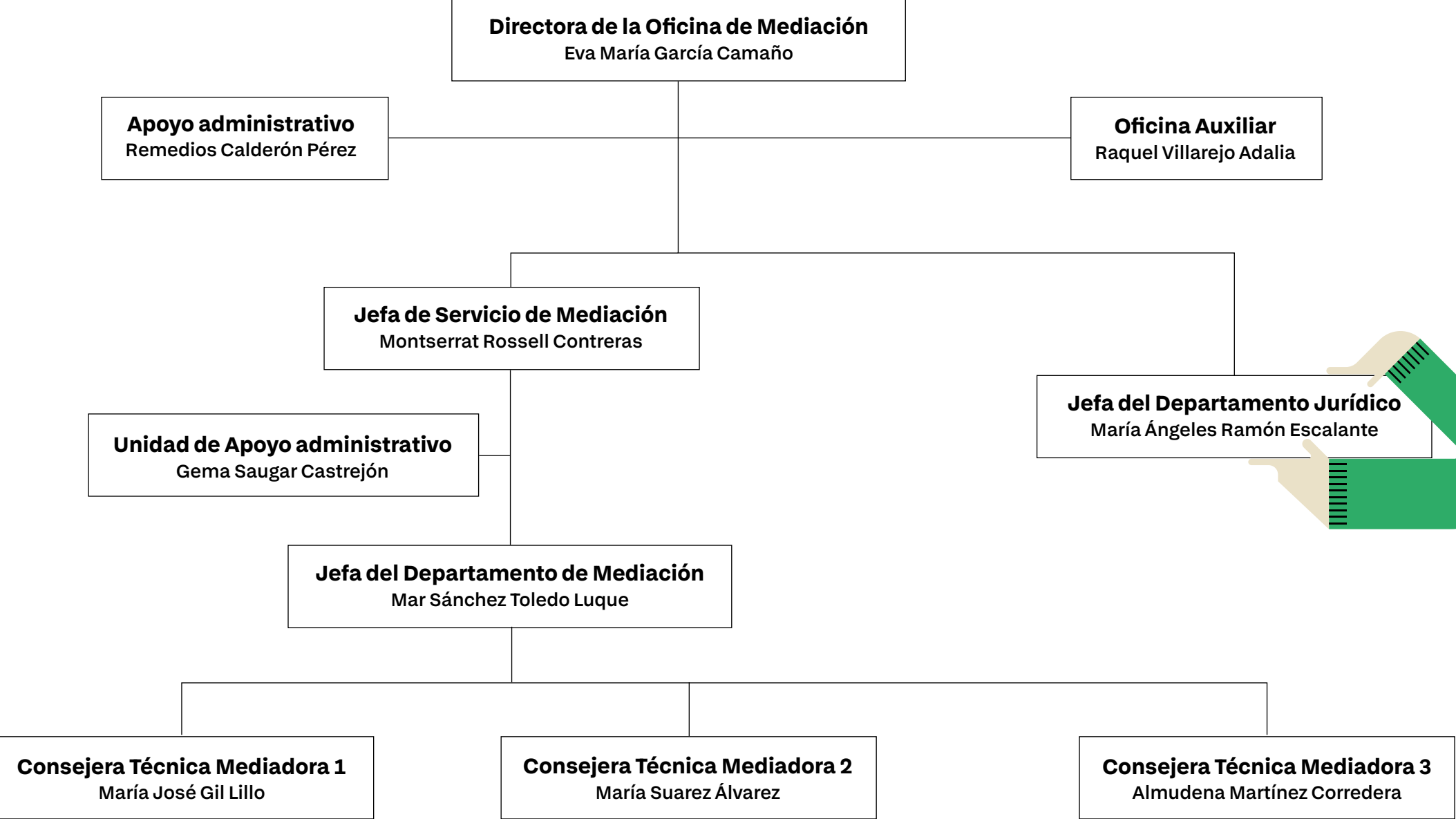
María Inmaculada Sánchez-Cervera Valdés

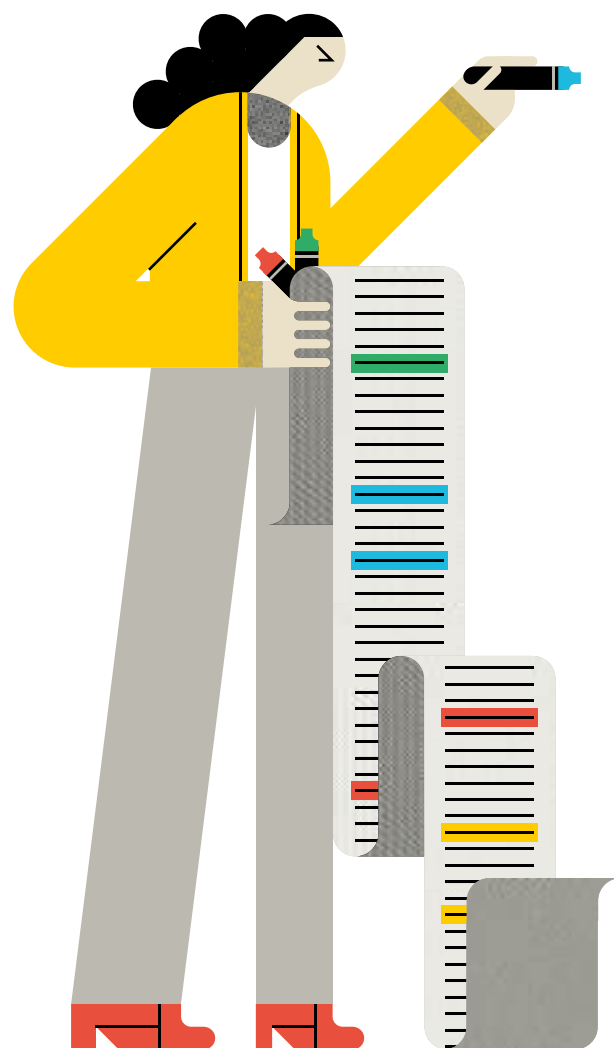
Directora General de Relaciones Internacionales y Proyectos Estratégicos

Ana Julia de Miguel Cabrera (hasta el 3 de julio)

Manuel Beltrán Pedreira (desde el 24 de julio)

Organigrama





Índice

I 11

Presentación,
objetivos y
funciones

II 17

Marco
Normativo

III 23

Actuaciones
realizadas
en 2025

IV 33

Actividades
de gestión y
procesos de
mediación

V 43

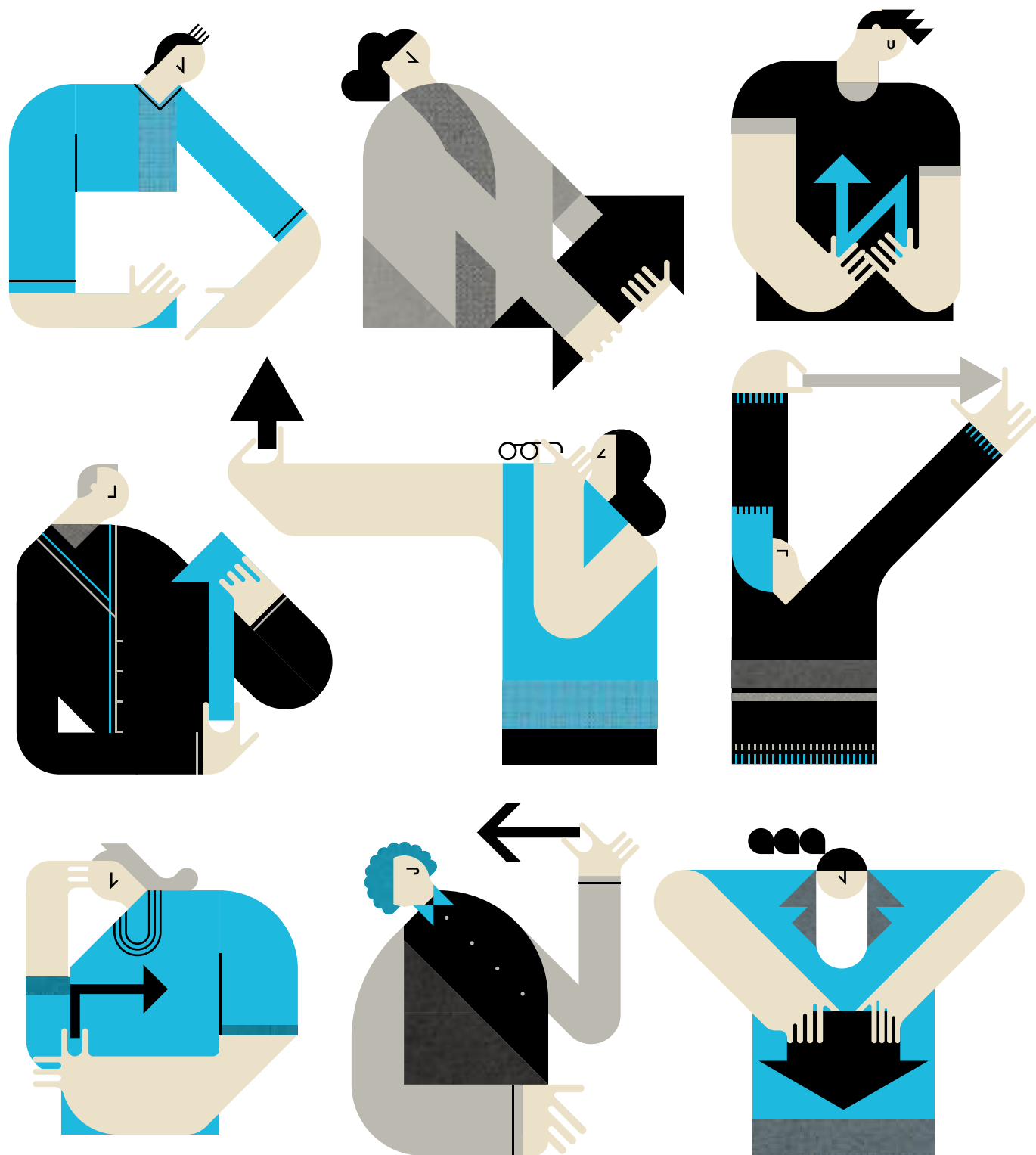
Articulación de
los MASC en el
Ayuntamiento
de Madrid

48

Anexo I.
MASC en Áreas,
Organismos
Autónomos
y Empresas
Públicas

86

Anexo II.
MASC en
Distritos



I Presentación, objetivos y funciones

1. Presentación

La Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid fue creada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023, adscrita a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos. En el apartado 10º.1.14 del citado acuerdo se atribuye al titular de la Coordinación General de la Alcaldía la competencia para coordinar la actividad de mediación municipal y, atender y potenciar la solución de conflictos entre la Administración y los ciudadanos.

Por su parte, el apartado 10º.1.14 del mismo acuerdo atribuye a la dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos la competencia para atender y potenciar la resolución de conflictos entre la Administración y el ciudadano a través de la prevención y la mediación administrativa.

La Oficina de Mediación fue creada con la finalidad de ofrecer un servicio especializado de mediación para la gestión y resolución de conflictos entre la Administración municipal y la ciudadanía, así como entre particulares en materias de competencia municipal, y de recabar datos y establecer criterios comunes del conjunto de MASC existentes en el Ayuntamiento. Esta configuración orgánica y finalista se mantiene y consolida en 2025.

Tras el despliegue operativo de 2024, 2025 supone la consolidación del servicio como recurso público innovador, con un incremento sustantivo de la actividad y una mejora de la calidad percibida gracias a la aprobación

de la Carta de Servicios. En 2025 se atendieron 575 asuntos (363 consultas generales, 149 procesos de mediación y 63 expedientes de atención a la ciudadanía) y se finalizaron 522 casos, de los cuales 426 se resolvieron con acuerdo o solución positiva (81,61 % de éxito). Estos resultados confirman el crecimiento de la demanda y el uso efectivo de la mediación como vía de resolución pacífica de controversias.

La distribución temática de los procesos de mediación ratifica la madurez del modelo en materias de mayor impacto cotidiano: Medio Ambiente (62 %), Urbanismo (12,5 %), Distritos (10,5 %) y Agencia de Actividades (8 %), con presencia además de EMT (2 %), Madrid Salud (2 %), EMVS (1 %), Contratación (1 %) y Movilidad (1 %). La evolución comparada 2023–2025 muestra una tendencia creciente en todas las líneas —mediaciones, atenciones y consultas— y sitúa 2025 como el punto de mayor actividad desde la creación de la Oficina.

Durante 2025, la Oficina ha reforzado su papel institucional: en el mes de junio se inauguró la nueva sede en el Palacio de Cibeles y se presentó la Carta de Servicios; se desarrollaron dos campañas de difusión con el lema “Alcancemos un acuerdo” (febrero y octubre), se publicaron 21 noticias en el espacio web con 11.162 visualizaciones y se participó en 30 jornadas y eventos, incluido un reportaje en La Razón el 31 de mayo, consolidando su presencia como referente de gestión dialogada de conflictos.

En el plano relacional, en 2025 se suscribieron 8 nuevos convenios de colaboración (hasta 14 vigentes), extendiendo la cultura de la mediación a colegios profesionales, entidades sectoriales y académicas. Asimismo, se articularon actuaciones contractuales de comunicación y soporte por 221.716,94€ (campañas, vinilados, creatividad, soportes gráficos, vídeo,...), que han contribuido a la difusión y al posicionamiento del servicio.

El reconocimiento externo a la labor realizada se plasmó en la Medalla al Mérito Profesional otorgada por la Escuela Española de Mediación y el Premio NovaGob Excelencia (Buen Gobierno) en 2025, además de cuatro felicitaciones ciudadanas registradas en el sistema municipal. Estos hitos avalan el valor público que aporta la Oficina, su utilidad social y el alineamiento con los principios de buena administración.

2. Objetivos

La Oficina de Mediación persigue los objetivos estratégicos definidos desde su creación y reafirmados en 2024, que se mantienen y fortalecen en 2025:

1. Prestar un servicio público de mediación —gratuito, accesible, imparcial y confidencial— para la gestión y resolución de conflictos entre la Administración municipal y la ciudadanía y entre particulares en materias de competencia municipal.
2. Impulsar la cultura del acuerdo y los MASC en el Ayuntamiento de Madrid, favoreciendo soluciones colaborativas que reduzcan litigiosidad y plazos de tramitación.
3. Homogeneizar procedimientos, protocolos y criterios, asegurando coherencia y calidad técnica en la actividad mediadora municipal.
4. Sistematizar datos e indicadores para la evaluación continua del servicio y del conjunto de MASC municipales, mediante memorias anuales y cuadros de seguimiento.
5. Desarrollar acciones de difusión y formación dirigidas a ciudadanía y personal municipal, incluyendo campañas, jornadas y materiales divulgativos.
6. Fortalecer alianzas y convenios con entidades profesionales, académicas y sociales, promoviendo una red estable de colaboración en mediación.
7. Garantizar la calidad del servicio a través de la Carta de Servicios (aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 5 de junio de 2025), con 16 compromisos, 14 indicadores informativos y 30 indicadores de cumplimiento, avanzando en transparencia y rendición de cuentas.

3. Funciones

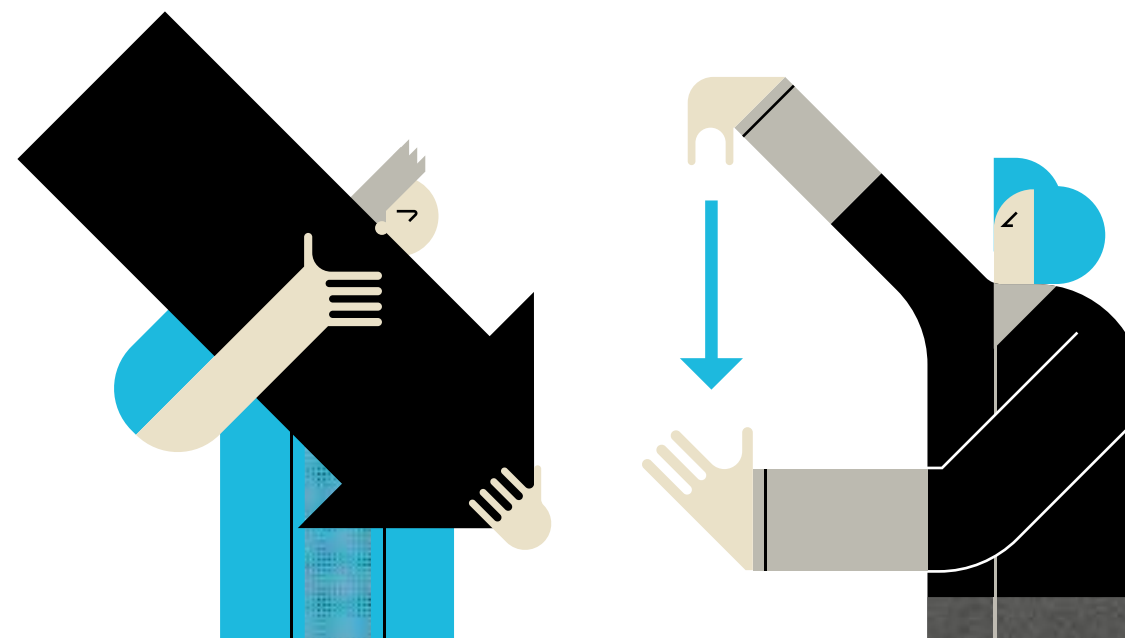
En cumplimiento de los objetivos anteriores, la Oficina desarrolla las siguientes funciones, ya descritas en 2024 y plenamente activas en 2025:

- Atención y potenciación de la resolución de conflictos entre la Administración y la ciudadanía, y entre particulares en ámbitos de competencia municipal, mediante procesos de mediación regidos por la voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y buena fe.
- Coordinación de la actividad mediadora que se realiza desde diferentes áreas municipales, asegurando la coherencia procedimental y el intercambio de buenas prácticas.
- Difusión y promoción de la mediación administrativa, a través de campañas, jornadas y recursos digitales de información y tramitación.
- Asesoramiento normativo para la incorporación de la mediación en la producción normativa y en la gestión administrativa.
- Gestión de información y evaluación, mediante la memoria anual, la explotación de datos y la publicación de indicadores de desempeño, ahora reforzados con la Carta de Servicios.
- Representación institucional del Ayuntamiento en foros y redes sectoriales de mediación, fortaleciendo la colaboración con colegios profesionales, universidades y asociaciones especializadas mediante convenios.

4. Estructura organizativa

La Oficina de Mediación se integra en la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos, dentro de la Coordinación General de la Alcaldía.

Su estructura funcional permite prestar el servicio de mediación y a la vez coordinar el ecosistema MASC del Ayuntamiento, de acuerdo con su mandato.





II Marco normativo

La actividad de la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid se asienta en un marco jurídico multinivel —europeo, estatal y municipal— que reconoce, impulsa y ordena el uso de los métodos adecuados de solución de controversias (MASC), con especial referencia a la mediación administrativa y a la terminación convencional de procedimientos. Este armazón normativo quedó ya sistematizado en la Memoria 2024 y se mantiene plenamente vigente en 2025, con dos hitos organizativos adicionales: la aprobación de las Directrices municipales (enero de 2024) y la Carta de Servicios de la Oficina (junio de 2025).

1. Normativa europea

→ Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Este instrumento fomenta el recurso a la mediación y sienta los principios básicos (voluntariedad, confidencialidad, neutralidad) que han permeado las regulaciones internas y las prácticas administrativas de los Estados miembros. La Oficina se inspira en dichos estándares para garantizar procesos imparciales, voluntarios y confidenciales en los ámbitos de competencia municipal.

2. Normativa estatal.

→ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (LPAC)

→ Artículo 86 (terminación convencional): habilita la finalización de procedimientos mediante acuerdos siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico, no versen sobre materias indispo-

nibles y satisfagan el interés público, encajando el espacio de la mediación dentro del iter procedimental administrativo.

- Artículo 90 (procedimientos sancionadores): contempla especialidades y la posibilidad de terminación convencional en los procedimientos complementarios de fijación de daños, reforzando las vías consensuales cuando la normativa lo permite.
- Artículo 112.2: referencia a la mediación sustitutoria de los recursos de alzada y reposición, lo que abre cauces para soluciones dialogadas previas o alternativas a la vía impugnatoria ordinaria.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción ContenciosoAdministrativa (LJCA)
 - Artículo 77.1: regula la mediación contenciosoadministrativa, y la doctrina y práctica judiciales han reconocido y promovido fórmulas convencionales que pongan fin a la controversia en materias compatibles con transacción, consolidando el papel de la mediación como vía útil incluso en fase jurisdiccional.
- Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. Esta norma refuerza los MASC en el orden civil, al establecer el requisito de procedibilidad de acudir previamente a un medio adecuado de solución de controversias, salvo excepciones tasadas, e impulsa la negociación como búsqueda de solución extrajudicial con o sin tercero neutral.

3. Normativa autonómica

Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora: contempla la terminación convencional en los términos del artículo 90 LPAC, lo que refuerza el marco de soluciones acordadas en el ámbito sancionador y orienta a las administraciones locales hacia respuestas dialogadas cuando la legalidad lo permite.

4. Normativa municipal

- Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad (OCAS)
 - Artículo 57: incorpora la mediación administrativa como vía para la terminación convencional del procedimiento de restablecimiento de la legalidad en materia ambiental, con el objetivo de minimizar o evitar molestias producidas por emisores, sin afectar al interés general y previa incorporación del acuerdo a la resolución administrativa.
- Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas (OLDRUAM)
 - Artículo 70: prevé la mediación administrativa en los procedimientos de subsanación de deficiencias y de restablecimiento de la legalidad urbanística, con acuerdos vinculantes para las partes una vez incorporados a la resolución que ponga fin al procedimiento.

5. Directrices

Mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de enero de 2024, se aprobaron las Directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de MASC en el Ayuntamiento de Madrid. Estas Directrices:

- Definen el marco de actuación para la mediación administrativa y la mediación entre particulares en materias de competencia municipal.
- Determinan requisitos de las partes, nombramiento y funciones de los mediadores (municipales y privados) y los trámites esenciales del proceso: solicitud, comunicaciones, sesiones (informativa y constitutiva), desarrollo y finalización (acuerdo total, parcial o sin acuerdo).
- Regulan la colaboración entre distintos órganos y unidades y el asesoramiento desde la Oficina.

Su contenido ha servido de guía operativa para estandarizar el servicio durante 2024 y su plena consolidación en 2025.

6. Carta de Servicios de la Oficina de Mediación (5 de junio de 2025)

La Carta de Servicios de la Oficina de Mediación fue aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno el 5 de junio de 2025, incorporando 16 compromisos, 14 indicadores informativos y 30 indicadores de cumplimiento.

La Carta refuerza la transparencia, la calidad del servicio y la rendición de cuentas, y constituye el principal hito organizativo de 2025 para la Oficina.

7. Encaje procedimental y principios rectores

Con base en la LPAC, las ordenanzas municipales y las Directrices, el proceso tipo de mediación administrativa en el Ayuntamiento sigue la secuencia: inicio a instancia de parte, verificación de idoneidad, sesión informativa, designación de mediador y sesión constitutiva, sesiones de trabajo y cierre (acuerdo total, parcial o sin acuerdo), con seguimiento posterior del cumplimiento cuando proceda. Todo ello bajo los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, buena fe y transparencia, y dentro de los límites del ordenamiento jurídico y del interés público.

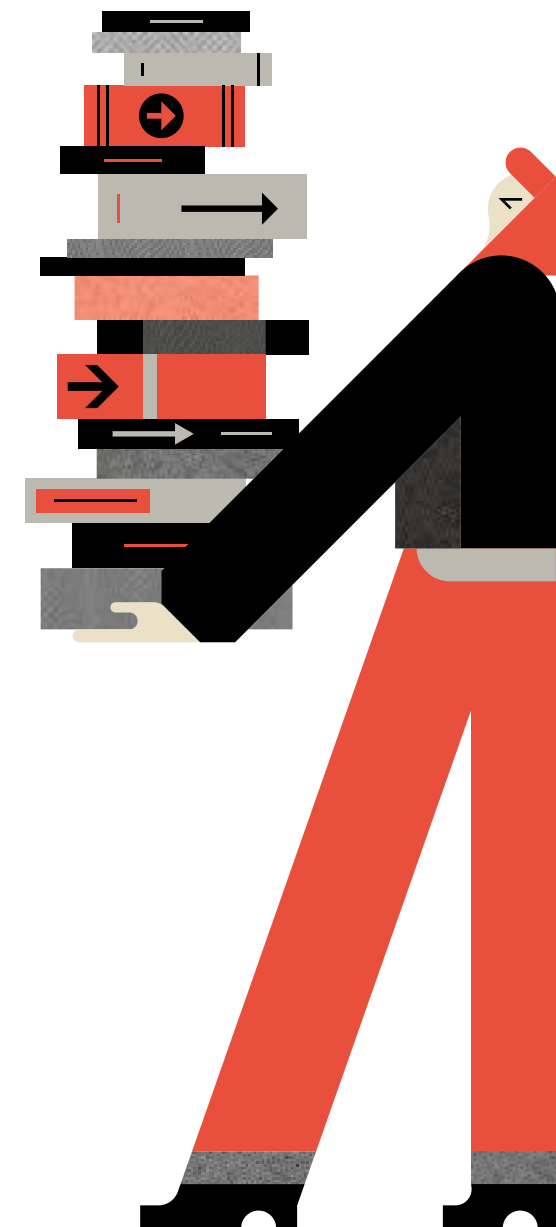
8. Especialidades por materias

En medio ambiente y urbanismo —a la luz de los artículos 57 OCAS y 70 OLDRUAM— la mediación se vincula a la terminación convencional de procedimientos de restablecimiento de la legalidad o subsanación de deficiencias, negociando medidas concretas que reduzcan molestias o aceleren la regularización urbanística, siempre que las obligaciones no sean indisponibles para las partes y el acuerdo se incorpore a la resolución administrativa final. Este encaje explica que ambas áreas concentren el mayor porcentaje de mediaciones en 2025.

9. Coordinación interinstitucional y transversalidad

La Oficina de Mediación ha fortalecido de forma significativa su coordinación con distintas áreas municipales —como Policía Municipal, Madrid Salud, EMVS, Servicios Sociales, el Área de Cultura, Turismo y Deporte y la Dirección General de Función Pública—, consolidando un modelo de intervención verdaderamente transversal. Esta colaboración permite abordar los conflictos desde una perspectiva más completa, articulando recursos y conocimientos especializados.

Esta sinergia interdepartamental permite que la mediación no se limite a un servicio aislado, sino que se convierta en un eje transversal de convivencia, diálogo y cohesión social en la ciudad.





III Actuaciones realizadas en 2025

Durante el año 2025, la Oficina de Mediación ha desarrollado un conjunto amplio de actuaciones dirigidas a consolidar su funcionamiento, incrementar su visibilidad y fortalecer la cultura del acuerdo en el Ayuntamiento de Madrid. El ejercicio ha estado marcado por un crecimiento notable de la demanda de servicios, la aprobación de herramientas estratégicas de calidad y una intensa actividad institucional y de difusión.

A continuación, se detallan las actuaciones más relevantes del año.

1. Implementación operativa y fortalecimiento del servicio

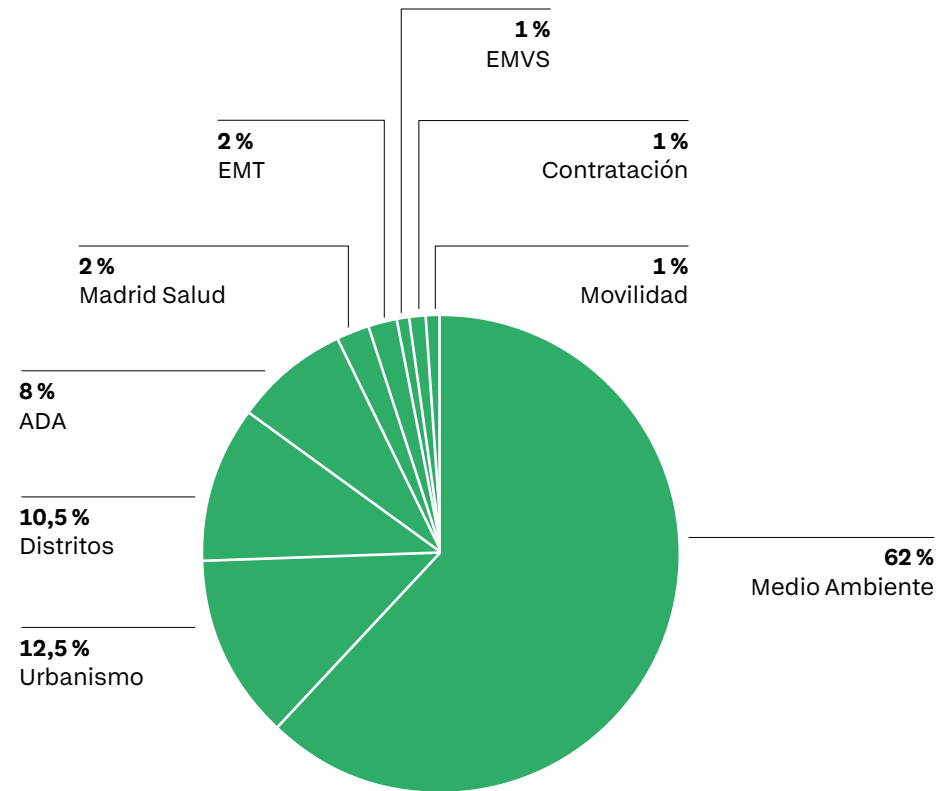
En 2025 se ha consolidado el modelo organizativo de la Oficina definido por las Directrices para la gestión de los procesos de mediación aprobadas en 2024, integrándose plenamente en los procedimientos municipales.

La actividad del año pone de manifiesto un incremento sustancial de la utilización de la mediación como vía para la resolución dialogada de conflictos, registrándose un aumento de los asuntos gestionados en la Oficina del 68 % en la gestión respecto al ejercicio anterior.

En 2025 se atendieron 575 casos, de los cuales se finalizaron 522, alcanzándose 426 acuerdos o soluciones positivas, lo que supone un 81,61 % de resultados satisfactorios.



La distribución por materias confirma la madurez del servicio en los ámbitos con mayor impacto ciudadano:



Este reparto está directamente relacionado con el marco normativo municipal, que contempla la mediación en ámbitos como:

- Restablecimiento de la legalidad ambiental (art. 57 OCAS).
- Legalidad urbanística y subsanación de deficiencias (art. 70 OLDRUAM).

El peso de estas materias explica que medio ambiente, urbanismo y distritos concentren más del 85 % de las mediaciones realizadas.

2. Actividades de difusión y comunicación

En 2025 se han desarrollado dos grandes campañas de divulgación bajo el lema “Alcancemos un acuerdo”:

- Campaña de febrero
 - Difusión de una cuña de radio y acciones digitales.
- Campaña de octubre
 - Marquesinas y mupis digitales,
 - Autobuses vinilados,
 - Presencia en redes sociales,
 - Prensa escrita y digital.

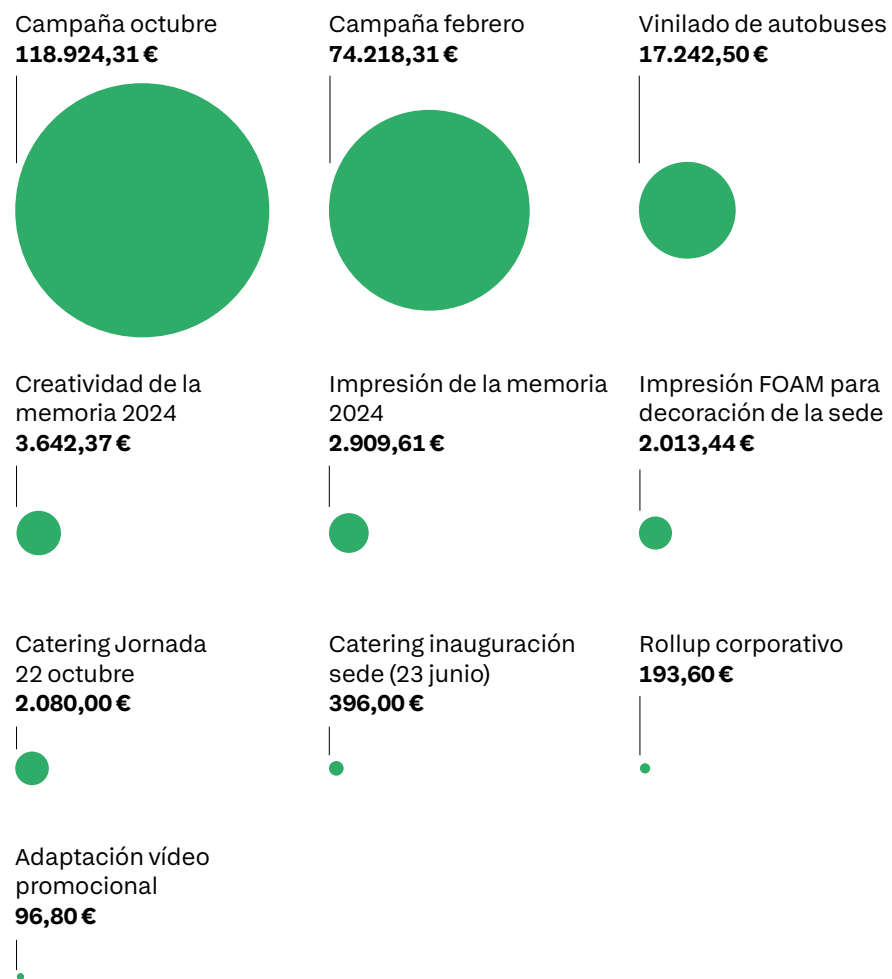
Además:

- Se publicaron 21 noticias en el espacio web de la Oficina, que lograron 11.162 visualizaciones.
- Se adaptó un vídeo informativo para su reproducción en los puntos de información de Línea Madrid, mejorando la difusión presencial del servicio. Estas actuaciones han contribuido a posicionar la mediación como un recurso municipal accesible, ágil y eficaz.

3. Contratos y gasto imputado

La Oficina de Mediación ejecutó en 2025 un total de 221.716,94 € en actuaciones vinculadas a difusión, comunicación e infraestructuras de apoyo al servicio.

Las principales actuaciones fueron:



Estas inversiones han permitido reforzar la identidad del servicio, incrementar su visibilidad pública, apoyar su implantación territorial y acompañar el crecimiento de la actividad.

4. Convenios suscritos

En 2025 se formalizaron 8 nuevos convenios de colaboración, alcanzando un total de 14 convenios activos desde la creación de la Oficina.

Los nuevos convenios firmados fueron con:

- Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos (Demarcación de Madrid)
- Instituto Español de Mediación Deportiva y Pacificación (IEMEDEP)
- Asociación CONVIVENTIA
- Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM)
- Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación – GEMME
- Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Madrid
- Asociación ASIMEDIA

Estos acuerdos refuerzan la red institucional y la difusión de la mediación en sectores profesionales clave, ampliando la presencia del Ayuntamiento de Madrid en el ecosistema MASC.

5. Formación, jornadas y presencia institucional

La Oficina ha tenido en 2025 una presencia destacada en el ámbito profesional, académico y sectorial:

- 30 jornadas, congresos y eventos con participación de la Directora de la Oficina.
- Intervención en eventos de ICAM, COAM, Colegio de Ingenieros de Caminos, Cámara de Comercio y otras instituciones de referencia.
- Publicación de un reportaje sobre la Oficina en La Razón (31 de mayo).

Actos organizados por la propia Oficina

1. Inauguración oficial de la sede de la Oficina de Mediación en el Palacio de Cibeles

Durante 2025 se realizaron actuaciones de adecuación y preparación del espacio cedido en el Palacio de Cibeles, con dotación de señalética, elementos expositivos, recursos gráficos y material corporativo. Estas actuaciones culminaron con la inauguración oficial de la sede y presentación pública de la Carta de Servicios a la que asistieron numerosos representantes de instituciones del sector el 23 de junio de 2025.

La nueva ubicación facilita el acceso ciudadano, la coordinación interdepartamental y el desarrollo de sesiones de mediación en un entorno adecuado, profesional y accesible.

2. Jornada “Presente y futuro de la mediación en la administración pública”

El 22 de octubre de 2025, la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid organizó en el Salón de Actos del Palacio de Cibeles la jornada “Presente y futuro de la mediación en la Administración pública”, un encuentro destinado a reflexionar sobre el papel creciente de la mediación como herramienta eficaz para la gestión pública.

La inauguración corrió a cargo de D. Francisco de Borja Carabante Muntada, Delegado del Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, quien destacó el compromiso municipal con la resolución pacífica de conflictos y la mejora de la eficiencia administrativa. A lo largo de la mañana, ponentes del ámbito jurídico, académico y técnico abordaron los retos y oportunidades derivados de la Ley Orgánica 1/2025 y del desarrollo de una futura ley específica de mediación administrativa.

La jornada incluyó intervenciones especializadas como la ponencia del catedrático Fernando Martín Diz sobre negociación y mediación en las administraciones públicas, así como diversas mesas redondas que analizaron el marco jurídico estatal y municipal, la terminación convencional

de procedimientos y las posibilidades de la mediación en ámbitos como urbanismo, contratación, concesiones, materia tributaria o disciplina ambiental. También participó Lourdes del Amo de la Fuente, con una ponencia centrada en las claves de la futura ley de mediación administrativa.

El cierre de la sesión estuvo a cargo de Gerardo Carballo Martínez, quien subrayó el potencial transformador de la mediación para consolidar una cultura administrativa más ágil, participativa y orientada al diálogo. La clausura institucional fue realizada por María Inmaculada SánchezCervera Valdés, Coordinadora General de la Alcaldía.

La buena acogida por parte de profesionales de colegios, universidades, asociaciones y personal técnico municipal, consolidó esta jornada, que contó con 130 asistentes, como un hito relevante en la apuesta del Ayuntamiento de Madrid por impulsar la mediación administrativa y avanzar hacia modelos de gestión más colaborativos y sostenibles.

3. Café con Talento – Escuela Madrid Talento

Celebrado el 7 de abril de 2025, en torno a la gestión de controversias en centros deportivos municipales, con la participación de 32 asistentes.

Estas actividades han contribuido a consolidar el liderazgo técnico de la Oficina y su visibilidad dentro y fuera del Ayuntamiento.

Acciones formativas en el Plan Municipal de Formación y Alumnos en prácticas.

La Oficina de Mediación desempeña un papel central en la promoción de la mediación en el Ayuntamiento, utilizando la formación como herramienta estratégica para fortalecer las capacidades del personal municipal en la gestión de conflictos.

Mediante la difusión de la cultura del acuerdo y de acciones formativas especializadas, la Oficina impulsa que los servicios municipales incorporen la mediación, contribuyendo a mejorar la intervención pública y la convivencia en la ciudad. Cada año se programan en el Plan Municipal de Formación dos

acciones formativas específicas en mediación y, desde 2023, la Oficina ha formado a 179 personas, consolidándose como un referente institucional en este ámbito.

Asimismo, la Oficina mantiene un compromiso con la formación práctica en mediación, ofreciendo anualmente más de 100 horas de prácticas supervisadas a alumnado procedente de los másteres específicos sobre mediación de la Universidad Complutense de Madrid y de la Universidad Carlos III. Este proceso incluye una acogida adecuada, seguimiento continuado y participación guiada en actividades reales de mediación pública, lo que contribuye al desarrollo profesional de futuras personas mediadoras y refuerza de manera significativa el vínculo entre la Oficina y el ámbito académico.

6. Reconocimientos y felicitaciones

La actividad desarrollada durante 2025 ha sido reconocida mediante:

- **Medalla al Mérito Profesional**
Otorgada por la Escuela Española de Mediación y Resolución de Conflictos en enero de 2025.
- **Premio NovaGob Excelencia – Buen Gobierno**
Concedido en diciembre de 2025, reconociendo la innovación y calidad del servicio.
- **Cuatro felicitaciones ciudadanas**
Registradas en el sistema municipal de sugerencias y reclamaciones. Estos reconocimientos subrayan el impacto positivo del servicio en la ciudadanía y en el ámbito profesional.



IV Actividades de gestión y procesos de mediación



La actividad de la Oficina de Mediación durante el año 2025 ha experimentado un crecimiento sostenido y una consolidación operativa respecto a los ejercicios anteriores. El servicio se ha convertido en un recurso estable, accesible y eficaz para la gestión dialogada de controversias entre la administración municipal y la ciudadanía, así como entre particulares en materias de competencia municipal.

Este capítulo recoge los resultados cuantitativos y cualitativos más relevantes del ejercicio.

1. Concepto y tipología de los procesos

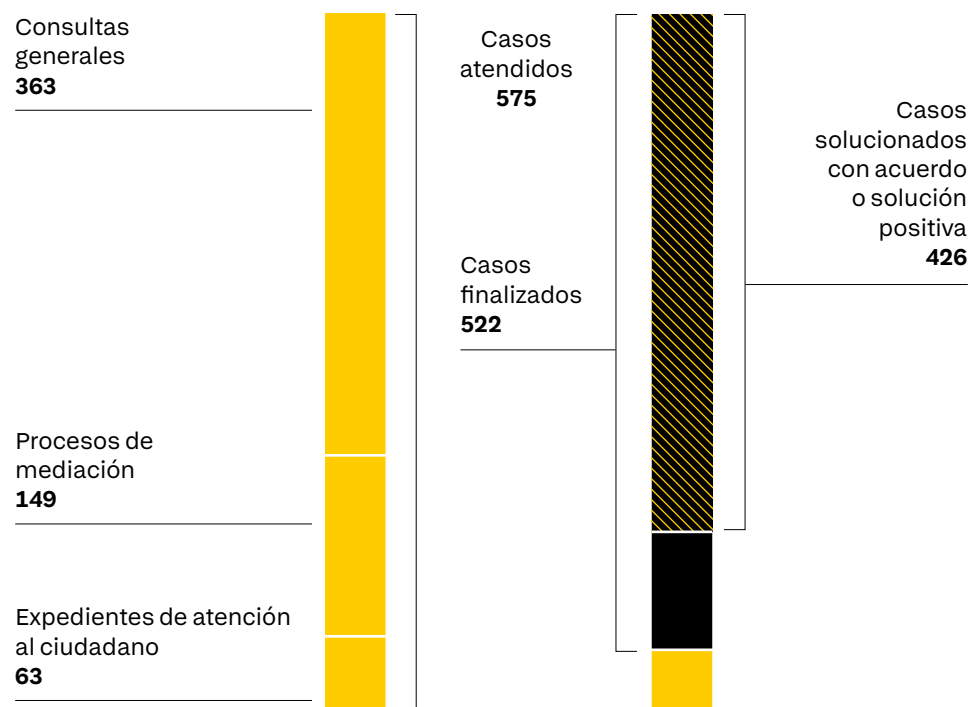
Los procesos gestionados por la Oficina se articulan en tres categorías principales:

1. **Procesos de mediación:** Controversias en las que ambas partes aceptan voluntariamente someterse a un proceso estructurado de mediación, conforme a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y buena fe.
2. **Expedientes de atención al ciudadano:** Situaciones que, aun siendo susceptibles de mediación, pueden resolverse mediante gestiones previas, aclaración de dudas o acercamiento inicial de posiciones sin necesidad de activar un proceso formal.

3. **Consultas generales:** Demandas de información y orientación ciudadana que no conllevan un conflicto directo, pero sí requieren valoración profesional, derivación o asesoramiento técnico. Estas tres vías constituyen el núcleo del trabajo cotidiano de la Oficina.

2. Resultados globales de la actividad en 2025

En 2025 la Oficina de Mediación atendió un total de 575 casos. Este volumen se distribuye de la siguiente manera:



Este conjunto de datos refleja:

- Un alto nivel de finalización de casos (522).
- Una tasa de éxito del 81,61 %, indicador excepcional en servicios de mediación administrativa.
- Un incremento de demanda que fortalece el valor público del servicio.

La tendencia observada en la serie 2023-2025 confirma un crecimiento continuado en todos los tipos de procesos, especialmente en mediaciones y consultas generales.

3. Evolución 2023-2025 y análisis comparado

La evolución trimestral y mensual reflejada en la comparativa 2023-2025 pone de manifiesto:

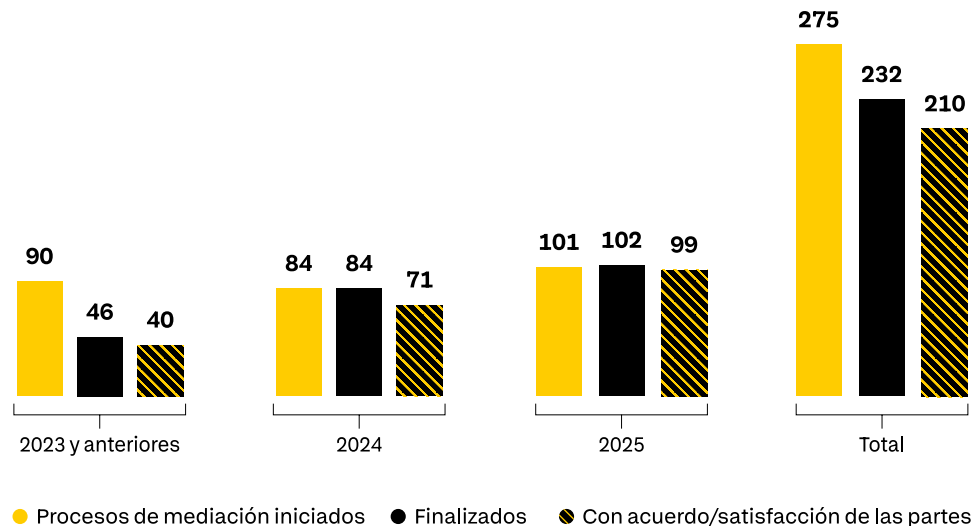
- Un incremento generalizado del número de mediaciones desde el inicio del servicio.
- Una evolución ascendente tanto en consultas como en atenciones al ciudadano.
- Que en el primer semestre de 2025 ya se habían superado las consultas generales atendidas en 2024.
- Que, de mantenerse el ritmo del semestre, el volumen de mediaciones implicaba un crecimiento estimado del 65 % sobre 2024.

En la gráfica siguiente se indican la evolución del número de asuntos que la Oficina ha atendido desde sus inicios.

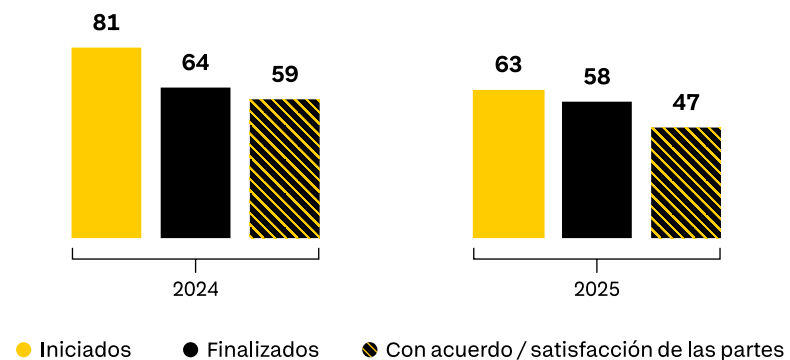


El total de procesos de mediación iniciados es de 275, de los cuales se han finalizados 232, y con satisfacción de las partes 210.

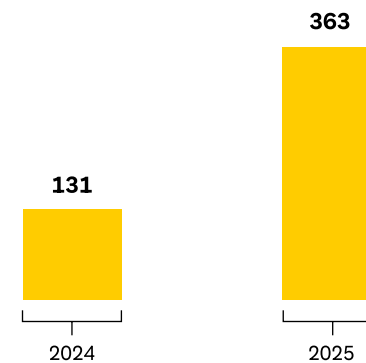
En 2025, se observa un incremento de 84 a 101 con respecto a 2024.



Antes de iniciar un proceso de mediación, la oficina realiza una serie de actuaciones que se recogen como atención al ciudadano, siendo el total de las realizadas en 2025 de 63, finalizadas 58 y con satisfacción de las partes 47.



Se incrementa considerablemente el número de consultas que entran en la Oficina, siendo 363 el número de atendidas en 2025.



Este incremento está asociado a:

- Mayor conocimiento del servicio por ciudadanía y personal municipal.
- Acción activa de difusión institucional.
- Consolidación de procedimientos internos y tiempos de respuesta.
- Inauguración de la nueva sede y puesta en marcha de la Carta de Servicios.

5. Desarrollo del proceso de mediación

El proceso de mediación administrativa se estructura en fases claramente definidas, según recogen las Directrices de 25 de enero de 2024:

- 1 **Inicio del procedimiento**
↓
A instancia de parte interesada.
- 2 **Designación del mediador**
↓
Mediante resolución de la Dirección General.
- 3 **Sesión informativa**
↓
Explicación del proceso, principios y alcance.
- 4 **Sesión constitutiva**
↓
Confirmación formal de la voluntad de las partes.
- 5 **Sesiones de mediación**
↓
Exposición de posiciones, identificación de intereses, búsqueda de alternativas y negociación.
- 6 **Finalización del proceso**
↓
Mediante acuerdo total, parcial o sin acuerdo.
- 7 **Seguimiento de los acuerdos**
Según proceda en el marco del expediente administrativo.

Este itinerario común asegura uniformidad, transparencia y calidad técnica en todos los procesos gestionados.

6. Perfil de los asuntos y dinámicas de gestión

En 2025 se observan patrones relevantes:

- Materias con conflictos de convivencia o molestias vecinales, especialmente en disciplina ambiental.
- Procesos vinculados a legalidad urbanística, donde la mediación permite acelerar soluciones.
- Controversias entre particulares en el ámbito de competencias municipales en distritos.
- Consultas derivadas de desconocimiento procedimental, que se resuelven sin necesidad de iniciar una mediación formal.

La tipología de conflictos refleja la utilidad de la mediación como mecanismo de prevención, gestión temprana y resolución.

7. Calidad del servicio y tiempos de respuesta

Gracias a la Carta de Servicios aprobada el 5 de junio de 2025, la Oficina opera con compromisos medibles, entre ellos:

- Valoración de solicitudes en menos de 20 días hábiles (90 %).
- Sesión informativa en 15 días (90 %).
- Inicio de la mediación: sesión constitutiva en 10 días desde el nombramiento del mediador (90 %).

Dada la fecha de su aprobación, el seguimiento se ha realizado con referencia al segundo semestre, llegándose a un grado de cumplimiento en este periodo del 71,4 %, resultado considerado adecuado para ese periodo, enmarcado en un proceso de mejora continua

El cumplimiento de estos compromisos ha contribuido de forma directa a:

- La agilidad del servicio.
- La satisfacción de las partes.
- El elevado índice de acuerdos alcanzados.

8. Impacto cualitativo: cultura del acuerdo y reducción de litigiosidad

El ejercicio 2025 demuestra que la mediación:

- Reduce tiempos y complejidad de la gestión pública.
- Evita la escalada conflictiva y la apertura de procedimientos contenciosos.
- Mejora la relación entre la ciudadanía y la administración mediante procesos más dialogados y humanizados.
- Genera soluciones más estables, al ser construidas conjuntamente por las partes.

Este impacto positivo se refleja en la tasa de acuerdos y en la demanda creciente del servicio.

En definitiva, tras dos años de funcionamiento, la Oficina de Mediación se está consolidando como una herramienta eficaz tanto para los ciudadanos como para otras unidades municipales.

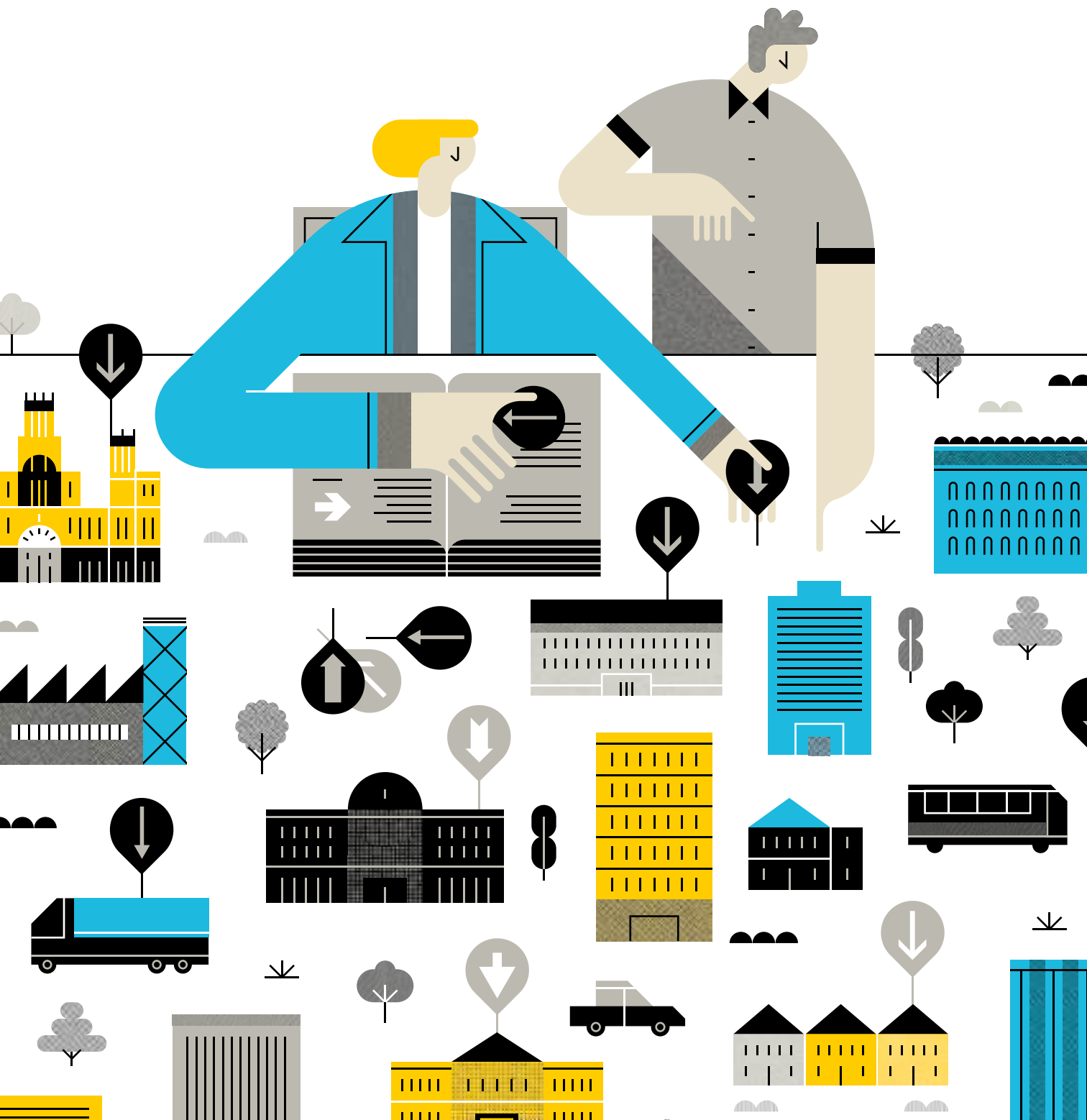
Se han optimizado los procesos con la experiencia acumulada de la práctica. Desde el primer momento y en 2025 de forma más evidente con la elaboración de la Carta de Servicios, la Oficina ha trabajado con indicadores medibles para mejorar la evolución futura y posibilitar la adaptación de forma sostenible a nuevos retos o escenarios.

En la relación con otros órganos municipales, con el fin de hacerles llegar con claridad el servicio que presta la Oficina de Mediación se ha actuado utilizando los siguientes parámetros:

- Comunicación transparente y continua, estableciendo canales formales y compartiendo casos, ejemplos y resultados tempranos para generar confianza.
- Participación temprana de las unidades afectadas, involucrando a representantes de los diferentes órganos, dando voz a sus dudas, objeciones y sugerencias.
- Contribución a la capacitación mediante formación específica y ofreciendo acompañamiento mediante la realización de sesiones prácticas para permitir una adaptación progresiva y flexible
- Mostrando la forma en que el proyecto suma a la eficiencia, calidad de los servicios e innovación del propio Ayuntamiento de Madrid, reconociendo así mismo el esfuerzo de las unidades que se implican activamente.



V Articulación de los MASC en el Ayuntamiento de Madrid



El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un ecosistema amplio, diverso y con una larga trayectoria de desarrollo de Métodos Adecuados de Solución de Controversias (MASC), que abarcan desde la mediación administrativa y comunitaria hasta el arbitraje de consumo, la intermediación social y los programas especializados de prevención y apoyo. La Oficina de Mediación desempeña un papel estratégico como unidad coordinadora, sistematizadora de información y punto de referencia institucional, garantizando coherencia, visibilidad y calidad en la aplicación municipal de estos métodos.

La articulación de los MASC se estructura en torno a dos pilares fundamentales:

La existencia de múltiples servicios municipales especializados, cada uno con metodologías y colectivos destinatarios específicos.

La función coordinadora y recopiladora de la Oficina de Mediación, que en 2025 ha reforzado el análisis, seguimiento y consolidación de la información sobre todos ellos.

1. El ecosistema municipal de MASC: amplitud y especialización

El Ayuntamiento de Madrid desarrolla desde hace años numerosos programas que utilizan metodologías de mediación, arbitraje o intervención dialogada.

Sus orígenes se sitúan en el ámbito del consumo, con la creación de la Intermediación en la OMIC en 1983 y del Arbitraje de Consumo en 1986. A partir de 2004, este enfoque se refuerza especialmente en el área de Servicios Sociales, incorporándose a recursos como los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), así como a proyectos que desarrollan mediación comunitaria, el Programa del Agente Mediador de Policía Municipal (2013) —hoy consolidado como referente en mediación vecinal y escolar—, el servicio de intermediación social en materia de vivienda SAER (2016), la mediación comunitaria en el ámbito de las adicciones (2017), la intervención comunitaria e intercultural en Cañada Real (2017) y la atención temprana a mujeres víctimas de violencia sexual y trata (2017).

Desde 2021, el uso de los MASC se extiende a nuevos ámbitos municipales más allá de los servicios sociales, incorporando la mediación judicial para personas con adicciones, la resolución de conflictos laborales, la intermediación en alquiler a través del SIA, la mediación en espacios privados con colonias felinas, los programas de inclusión laboral y las iniciativas de prevención del riesgo social con menores y juventud extutelada.

Un elemento clave en el ecosistema MASC del Ayuntamiento ha sido el trabajo desarrollado desde los distritos, más próximos a la ciudadanía y con una larga trayectoria en iniciativas de mediación vecinal, comunitaria y de convivencia. Muchos distritos han impulsado históricamente proyectos propios —algunos vinculados a los Servicios Sociales, otros en colaboración con entidades comunitarias— que han permitido atender conflictos cotidianos en comunidades de vecinos, espacios públicos, zonas comerciales o entornos escolares. Estas experiencias distritales han contribuido a generar modelos de intervención muy adaptados al territorio, con un fuerte componente preventivo, participación comunitaria y trabajo en red. Su aportación ha sido decisiva para extender la cultura del acuerdo en la ciudad.

Estas iniciativas locales, unidas a los programas especializados a escala municipal, han permitido que el Ayuntamiento configure un ecosistema MASC robusto, versátil y con capacidad para dar respuesta a la diversidad de conflictos que se producen en la vida urbana.

En la actualidad, dentro del catálogo de los MASC 2025 se incorporan 18 iniciativas de las áreas y 11 desplegadas en los distritos.

2. Función de la Oficina de Mediación en la articulación de los MASC

La Oficina de Mediación se creó también con la misión de coordinar, impulsar y sistematizar la actividad del Ayuntamiento en el ámbito de los MASC. Esta función se ha reforzado en el ejercicio 2025.

Entre sus responsabilidades destacan:

- Recabar información de todos los servicios municipales que utilizan MASC para elaborar una memoria integrada anual.
- Establecer criterios comunes y dar coherencia a la actuación mediadora municipal.
- Difundir la cultura del acuerdo en todas las áreas de gobierno.
- Identificar buenas prácticas aplicables en distintas unidades.
- Detectar necesidades de formación, proponiendo acciones coordinadas.
- Acompañar y asesorar a otras áreas municipales que quieran introducir mecanismos dialogados en sus procedimientos.

Esta labor ha permitido avanzar en un modelo municipal integrado donde la mediación y otros MASC complementan eficazmente los mecanismos administrativos tradicionales.

3. Recopilación de información y elaboración de fichas MASC

Para disponer de una visión unificada, la Oficina remitió en 2024 y mantuvo actualizado en 2025 un formulario específico a todas las unidades que desarrollan MASC, solicitando datos homogéneos sobre:

- Descripción del servicio,
- Imagen corporativa,
- Datos significativos de actividad 2023- 2024-2025,
- Compromisos e indicadores,
- Buenas prácticas,
- Unidades responsables y datos de contacto.

Sobre esta base, la Oficina ha elaborado y revisado en 2025 el conjunto de fichas MASC, que figuran en el anexo de la memoria, y que constituyen una herramienta estratégica para:

- conocer la cobertura municipal existente,
- detectar duplicidades o vacíos,
- identificar oportunidades de coordinación,
- facilitar información transparente a la ciudadanía,
- y reforzar la toma de decisiones basada en datos.

En definitiva, el Ayuntamiento de Madrid avanza hacia un modelo donde los MASC:

- complementan los procedimientos clásicos,
- reducen la litigiosidad,

- mejoran la eficiencia administrativa,
- incrementan la calidad del servicio público,
- y refuerzan la confianza institucional.

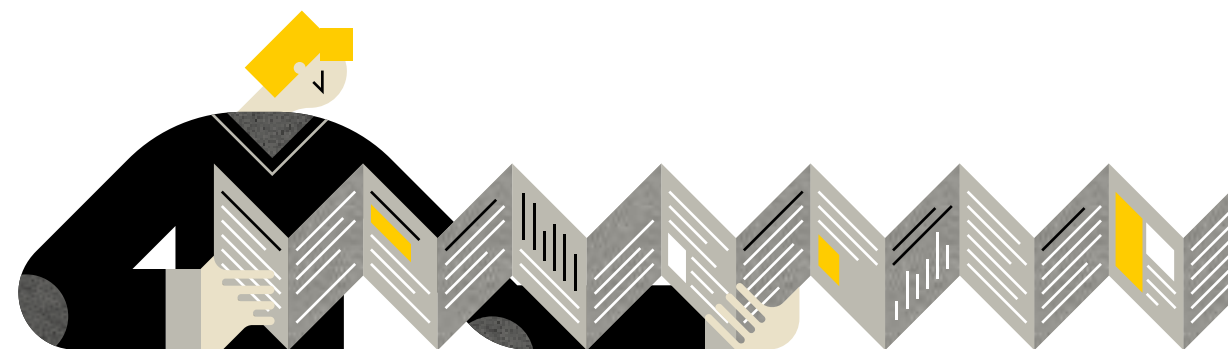
La Oficina de Mediación actúa como núcleo articulador de este modelo, integrando datos, criterios, formación, difusión y alianzas con entidades clave. Esto ha permitido consolidar un sistema municipal de mediación coherente, plural y basado en la evidencia.

Anexos de fichas MASC

El Anexo I de la memoria recoge, ordenadas y actualizadas, las 18 fichas MASC que corresponden a programas e iniciativas de Áreas, Organismos Autónomos y Empresas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.

El Anexo II de la memoria recoge, ordenadas y actualizadas, las 11 fichas MASC que corresponden a programas e iniciativas de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid.

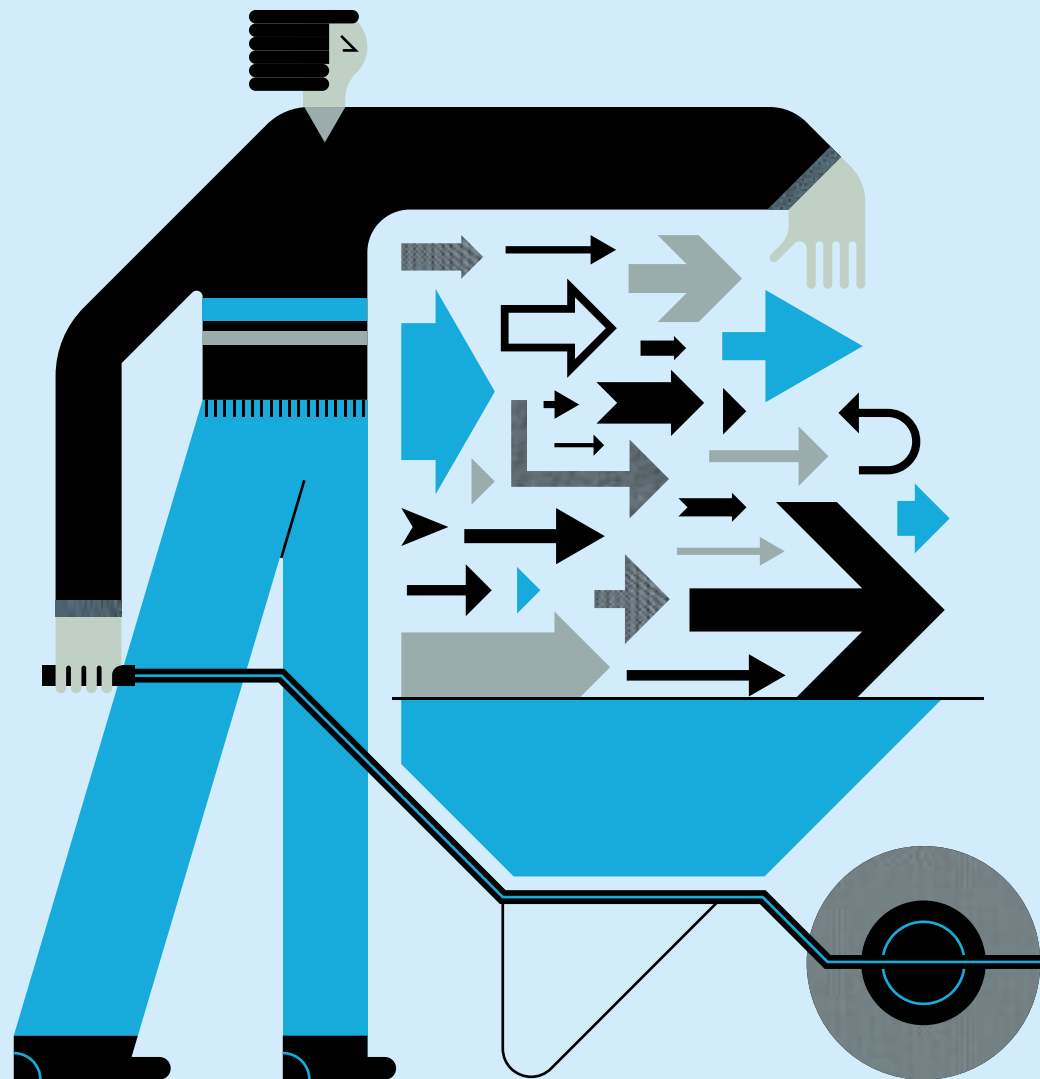
Estas fichas constituyen un instrumento esencial de transparencia, análisis y planificación y se actualizan anualmente con información remitida por los propios servicios.





Anexo I

MASC en Áreas, Organismos Autónomos y Empresas Públicas



Índice

- | | | | | | |
|---|--|----|--|----|---|
| 1 | Intermediación en la OMIC | 7 | Servicio de asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial (SAER) | 13 | Programa de prevención y control del absentismo escolar |
| 2 | Arbitraje de Consumo | 8 | Programa para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria (PAS) | 14 | Intermediación en alquiler (SIA) - EMVS |
| 3 | Centros de Apoyo a las Familias – CAF | 9 | Atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y prostitución forzada | 15 | Apoyo a la inclusión en el puesto de trabajo |
| 4 | Programa para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria | 10 | Prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada | 16 | Mediación en colonias felinas de gatos comunitarios |
| 5 | Programa de “Agente Mediador” de la Policía Municipal | 11 | Mediación judicial para personas con adicciones | 17 | Oficina de Mediación |
| 6 | Atención social y mediación a través de mediadores en Cañada Real y otros agrupamientos urbanos en la ciudad de Madrid | 12 | Resolución de conflictos laborales | 18 | Centros especializados de atención a familias en situación de ruptura de pareja – CERPA |



1

Intermediación en la OMIC

Intermediación en consumo

Para Consumidores	Desde 1983	
Área Instituto Municipal de Consumo C/ Príncipe de Vergara, 140 - Planta Baja y 3ª (28002-Madrid)		
Teléfono 010	Correo electrónico dgconsumod@madrid.es	Web www.madrid.es/consumo

La Oficina Municipal de Información al Consumidor permite realizar una intermediación entre consumidores y empresarios o profesionales para intentar resolver las controversias que puedan surgir.

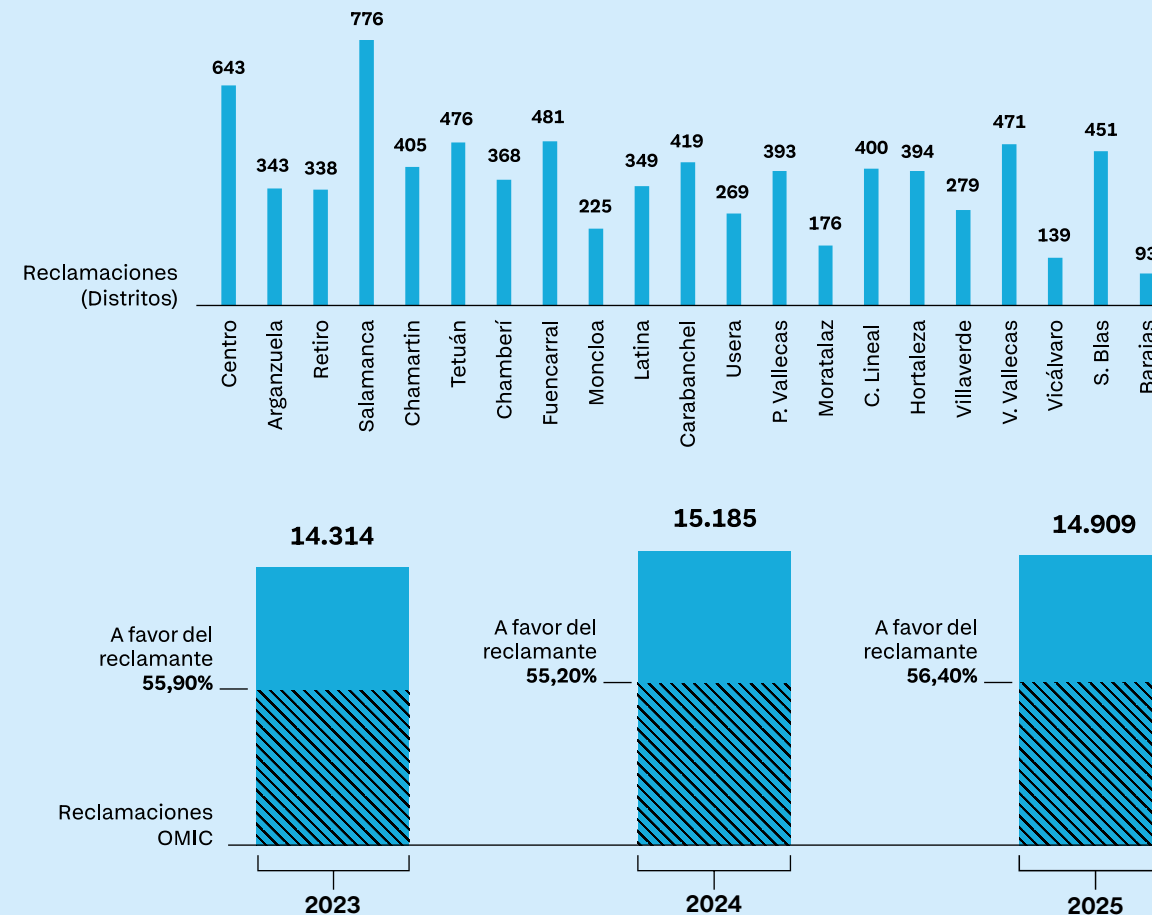
Se trata de un servicio gratuito para las partes.

El 56,40% de las mediaciones resultan satisfactorias para el consumidor.

La red de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) se despliega tanto en la sede central como en los distintos distritos, garantizando una atención cercana y accesible a la ciudadanía.

En la OMIC central se gestionaron 7.021 reclamaciones, mientras que los distritos asumieron el resto de las atenciones según su volumen y características territoriales, configurando así un servicio distribuido y complementario que refuerza la capacidad de respuesta municipal en materia de consumo.

Datos



Aspectos relevantes / Compromisos

- Se atiende al 100% de los consumidores con personal cualificado en materia de consumo, suministrando información de vías alternativas y orientación sobre el contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias.
- El porcentaje de personas satisfechas con la información y orientación recibida es del 87,76 %.
- El porcentaje de personas satisfechas con la atención recibida es del 93,51%.

Buenas Prácticas / Aprendizajes

- Incremento del personal de la OMIC (auxiliares administrativos, administrativos y mediadores) para agilizar plazos.
- Formación específica de consumo y de técnicas de atención a la ciudadanía.

2

Arbitraje de Consumo

Arbitraje de Consumo

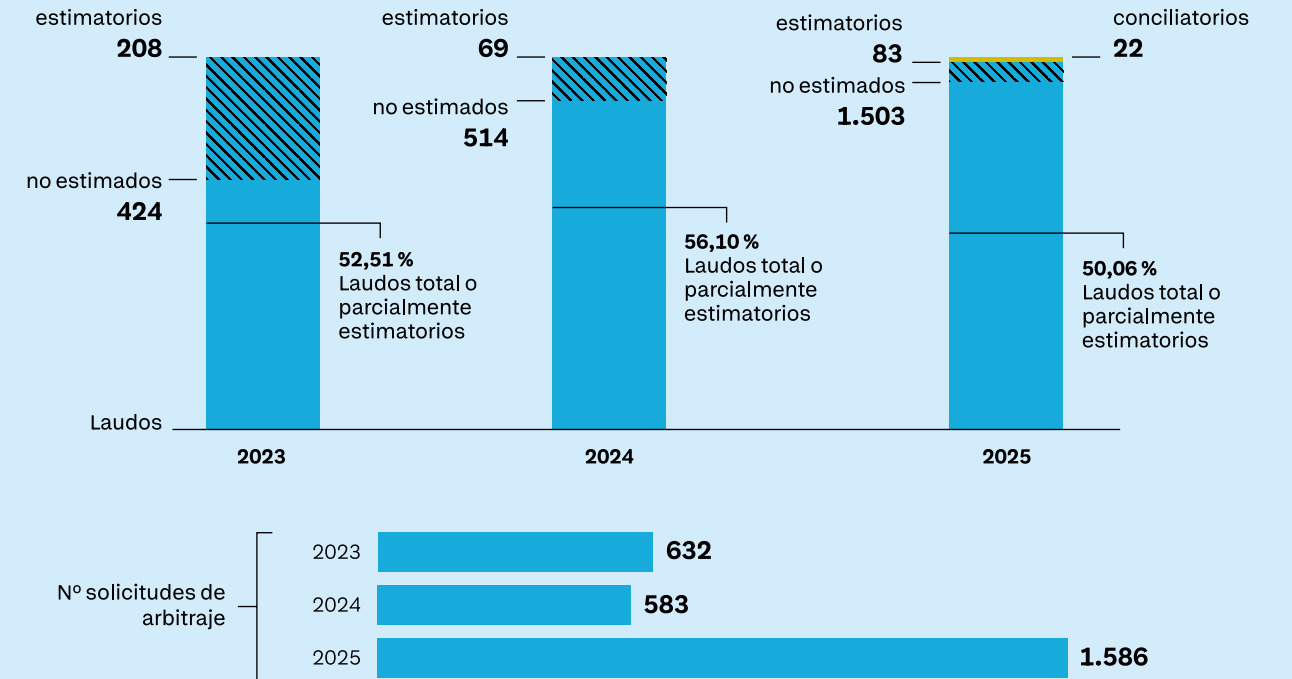
Para Consumidores	Desde 1986	
Área Instituto Municipal de Consumo C/ Príncipe de Vergara, 140 - Planta 3ª (28002-Madrid)		
Teléfono 915888364 915887135	Correo electrónico dg.imconsumo@madrid.es	Web www.madrid.es/consumo

El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) es un mecanismo institucional de resolución extrajudicial de los conflictos derivados de las relaciones de consumo. Es gratuito y tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes implicadas en la controversia.

Muchos de los asuntos sometidos de arbitraje han pasado previamente por un proceso de mediación en la OMIC. En más del 60% de los casos la persona consumidora decide acudir al arbitraje tras no haber visto satisfechas, total o parcialmente, sus pretensiones durante la mediación.

La adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo supone una garantía adicional para las personas consumidoras, al tiempo que refleja su compromiso con la prestación de un servicio de calidad, basado en la confianza y el respeto a los derechos de quienes consumen sus productos o servicios.

Datos



Aspectos relevantes / Compromisos

- Realizar anualmente campañas de difusión y promoción del SAC en diferentes medios de comunicación con el objetivo de dar a conocer a las personas consumidoras el arbitraje de consumo y fomentar la adhesión de las empresas al mismo. Se pretende con ello conseguir cada año nuevas adhesiones al SAC y a los Códigos de Buenas Prácticas.
- Optimizar el procedimiento y adaptar formularios y plantillas al Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- La firma de numerosos convenios de colaboración (31) con las asociaciones de consumidores (16) y las organizaciones empresariales (15), en respuesta a la labor de fomento del arbitraje de consumo, constituye una buena práctica por alcance y representatividad en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.
- La firma de convenios de colaboración con las universidades permite la transferencia de conocimientos entre administraciones de cara a una más satisfactoria resolución de las controversias en arbitraje. Actualmente se encuentra en vigor un convenio suscrito con la UNED, si bien se tiene previsto ampliar esta línea de trabajo con otras universidades.

Centros de Apoyo a las Familias — CAF

Mediación Familiar

Para	Desde
Familias con dificultades o conflictos que desean llegar a tener acuerdos.	2004
Área	
Dirección General de Familia e Infancia Pº de la Chopera 41, Planta Baja (28045 Madrid)	
Teléfono	Correo electrónico
914 801109	dgfamiliaeinfancia@madrid.es

Los ocho Centros de Apoyo a las Familias (CAF) ofrecen un servicio de mediación familiar a todas las familias madrileñas.

Este servicio proporciona apoyo profesional para ayudar a afrontar y gestionar situaciones de conflicto, promoviendo acuerdos consensuados (ruptura de pareja, cuidado de mayores o dependientes, herencias, discrepancias intergeneracionales...).

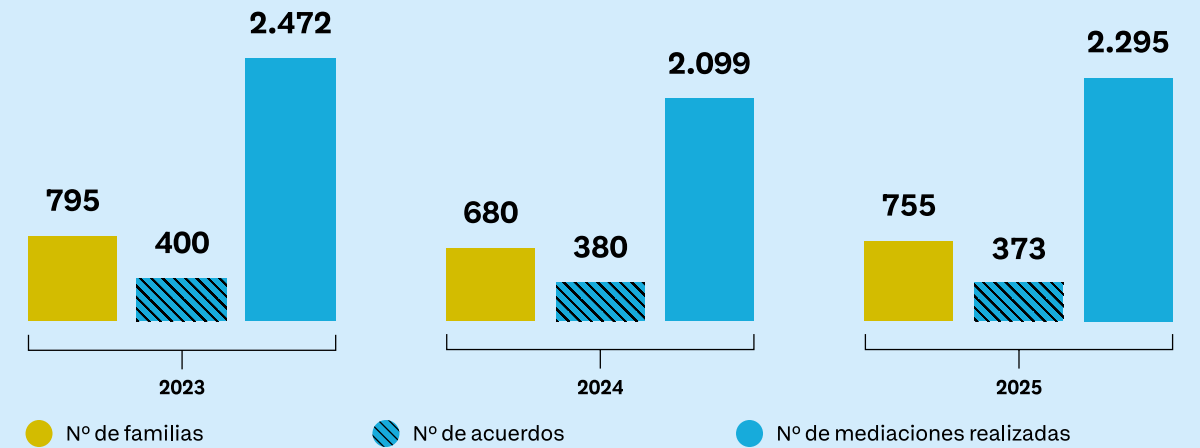
La mediación familiar es un método extrajudicial voluntario de gestión de conflictos cuyos objetivos son:

- Alcanzar acuerdos que recojan las necesidades de los miembros de la familia, especialmente de los menores.
- Trasladar los acuerdos a un documento que firmen las partes.
- Apoyar a las partes para que asuman la responsabilidad de tomar y comprometerse con las decisiones que les afectan.

- Incrementar la capacidad de las partes para solucionar y prevenir posibles conflictos futuros.
- Favorecer la coparentalidad responsable.
- Mejorar la comunicación y las relaciones entre los miembros de la familia

Las vías de acceso pueden ser por decisión propia de las familias o por derivación judicial a través del Punto de Información de Mediación (PIM) ubicado en los juzgados de familia.

Datos



Compromisos

Los principios de la mediación familiar en los CAF son la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, flexibilidad y profesionalidad.

Con los procesos de mediación en los CAF se pueden conseguir o facilitar los diferentes logros en las familias:

- un modelo de ruptura de pareja consciente (control/alternativas/consecuencias) y responsable (potenciar factores positivos/reducir negativos),
- el compromiso y la autodeterminación con los acuerdos alcanzados,
- favorecer el modelo de coparentalidad y el cumplimiento futuro de acuerdos.

A los seis meses de la firma del acuerdo entre las partes, se realiza un seguimiento del mismo; con el objetivo de que, al menos, el 70% de las familias hayan mantenido los compromisos recogidos en dicho acuerdo. En el año 2025, el 82,78 % de familias habían mantenido los acuerdos a los que habían llegado.

El grado de satisfacción general de las familias con todos los servicios de CAF ha sido de 9 sobre 10 en el año 2025.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Los profesionales de mediación familiar cuentan con una amplia formación (300 horas) y experiencia exigida por contrato para el desempeño de este puesto.

Los CAF realizan formación en mediación familiar a los juzgados de familia, colegios de abogados y diferentes servicios públicos implicados.

4

Programa para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria

Mediación Comunitaria

Para	Desde
Vecinos, comerciantes y personas con problemas de adicciones.	2007
Área	
Madrid Salud. Subdirección General de Adicciones Avda. del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)	
Teléfono	Correo electrónico
914 804 272 914 804 270	mserencia@madrid.es

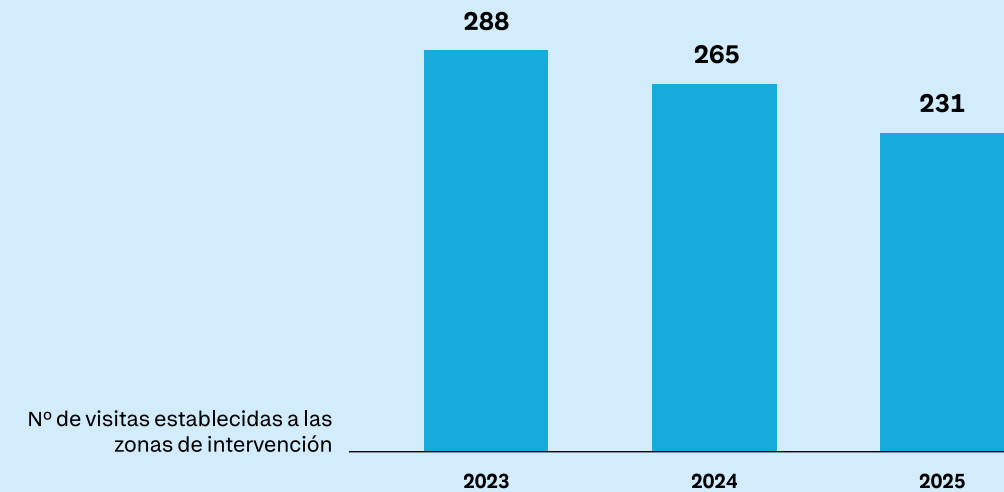
Este programa de mediación comunitaria en el ámbito de las Adicciones se lleva a cabo a través de un Convenio entre Madrid Salud y la Asociación Proyecto Hogar.

Es un referente en la intervención socioeducativa, vecinal y comunitaria en Madrid, actuando en zonas en las que se localiza la presencia continuada en el espacio público y/o pernoctación de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social que presenta problemáticas relacionadas con las adicciones y derivada de esta concentración, se detecta malestar o conflicto a nivel vecinal y de convivencia.

Incluye:

- Prospección diagnóstica de las zonas de actuación, valoración e intervención en medio abierto: acercamiento, contacto, acogida, valoración y planificación de acciones. Seguimiento socioeducativo individualizado de la población concentrada: información, orientación, derivación, acompañamiento, tanto para inclusión en el pertinente tratamiento, necesidad de alojamiento digno, etc.
- Mediación con vecindad y comerciantes afectados por las zonas en situación de conflicto: sensibilización, abordaje del estigma, fomento de la participación activa, acercamiento y conocimiento de la red de atención a las adicciones y red de atención social, etc.

Datos



* 14 zonas de intervención en 2024 y 2025

Aspectos relevantes/Compromisos

La prospección diagnóstica de las zonas en crisis: observación, diagnóstico y valoración.

El programa favorece y participa en espacios, foros de coordinación, comisiones de trabajo, espacios de coordinación técnica que favorecen y enriquecen un análisis global y multifactorial de las problemáticas, así como el establecimiento de respuestas coordinadas que favorezcan un abordaje más completo de las mismas. Un trabajo en red (Equipos de Proximidad distritales, Madrid en calle, Policía Municipal, etc.).

La coordinación con recursos de atención social y sanitarios de las zonas de actuación: actuaciones coordinadas que puedan ofrecer una atención integral a la población atendida.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Las zonas de intervención se distinguen en:

- Zonas de intervención en crisis: aquellas zonas en las que, tras la recepción inicial de la demanda y posterior valoración inicial y diagnóstico, requieren de la puesta en marcha de una serie de actuaciones concretas enmarcadas en un periodo de tiempo delimitado.
- Zonas de seguimiento continuado: estas zonas requieren de una planificación de actuaciones enmarcadas en un medio-largo plazo, dado que las dinámicas y problemáticas detectadas requieren de la puesta en marcha de estrategias que requieren una mayor continuidad en el tiempo.

5

Programa de “Agente Mediador” de la Policía Municipal

Mediación Comunitaria

Para	Desde
Todos los vecinos siempre y cuando una de las partes tengan su domicilio en el municipio de Madrid y que el motivo de la controversia, así como la realización de la mediación tenga lugar en el término municipal.	2013
Área	
Dirección General de Policía Municipal Av. Principal 6 (28011) Madrid	
Teléfono	Correo electrónico
915133433	agentetutor@madrid.es oaccentral@madrid.es

El Programa de “Agente Mediador” se constituye como un servicio público de mediación comunitaria que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos a través del Cuerpo de la Policía Municipal, con el fin de mejorar la convivencia mediante el desarrollo del consenso y del diálogo, procurando el restablecimiento de las relaciones tanto personales como de vecindad frente a las acciones judiciales.

El procedimiento se aplica a las mediaciones referidas a relaciones de convivencia en el ámbito vecinal y escolar.

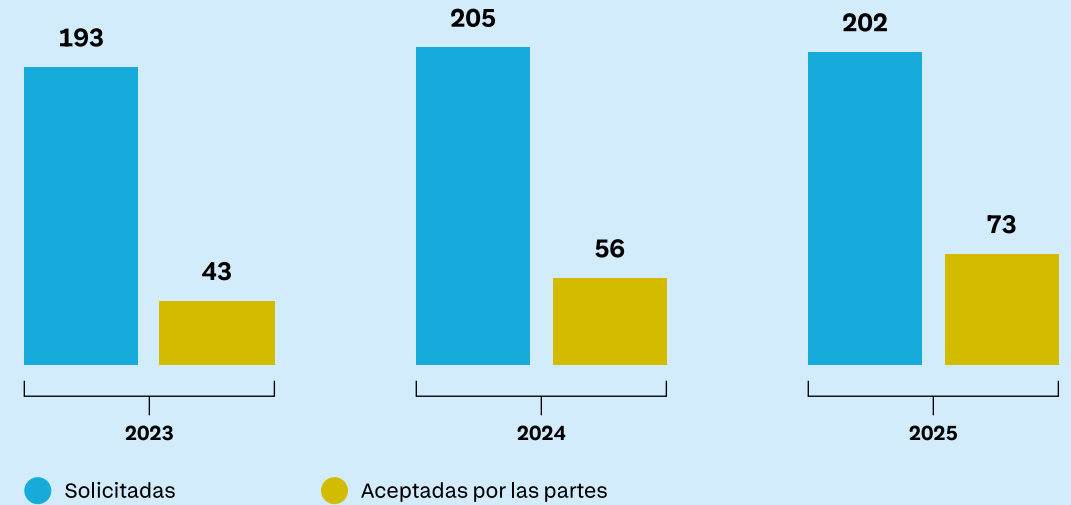
Este Servicio es coordinado por la Comisaría de Coordinación Técnica y de Análisis de Datos- Sección de Convivencia y Prevención y se canaliza por medio de los Agentes Tutores (AATT) y las diferentes Oficinas de Atención al Ciudadano de las Comisarias Integrales de Distrito (OAC’S).

Lo entornos de intervención del programa permite abordar problemáticas como:

- Conflictos vecinales
- Molestias de toda clase (ruidos, humos, alarmas, malos olores, obras...etc.)
- Aquellas que implique a algún miembro de la comunidad educativa (docentes, familias, alumnado, AMPAS).
- Ocupación del espacio público, excepto aquellas conductas masivas que impliquen consumo de alcohol y de estupefacientes.
- Aquellas relacionadas con la diversidad cultural y sociedad diversa.

Su objetivo principal es prevenir la escalada del conflicto, mejorar la convivencia y empoderar a las partes para gestionar futuras discrepancias de forma constructiva.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

Atendemos todas las solicitudes de mediación policial en un plazo máximo de 7 días naturales desde su solicitud, indicando si es susceptible de ser atendida. De aquellas que lo sean el 100% se contestarán al solicitante en un plazo máximo de 30 días naturales, indicando la aceptación o no de la mediación.

El grado de cumplimiento en los años 2023, 2024 y 2025 ha sido del 100%

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Son buenas prácticas realizadas para el éxito del programa que:

- Se está efectuando una máxima difusión del programa por parte de las OAC, AATT y de las patrullas rotuladas para conseguir una eficiente gestión del servicio policial.
- Todas las Comisarias Integrales de Distrito disponen de Agentes Mediadores.
- Dentro del programa Zonas Libres de Acoso, desde el año 2022 hasta actualidad se ha formado en mediación entre iguales a 1.296 alumnos.
- Están excluidas de este servicio aquellas mediaciones que no estén relacionadas con las relaciones de convivencia y aquellas que sean prestadas por servicios especializados del Ayuntamiento de Madrid.
- Queda excluidos los conflictos que ya estén judicializados.

6

Atención social y mediación a través de mediadores en Cañada Real y otros agrupamientos urbanos en la ciudad de Madrid

Mediación Comunitaria

Para Vecinos/as de Cañada Real y profesionales que trabajan en el territorio	Desde 2014
Área Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo Paseo de la Chopera 41 - 28045 Madrid	
Correo electrónico dgjinclusion-social@madrid.es	

Este proyecto está desarrollado por la Asociación Barró con financiación municipal mediante convenio de subvención nominativa con el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que tiene como finalidad la atención social de la población de Cañada Real a través de mediadores interculturales, para mejorar la calidad de vida de las familias, vecinos y ciudadanía en situación de extrema vulnerabilidad y exclusión socio demográfica.

El mediador intercultural actúa de puente entre los actores con dificultades de comunicación y/o conflictos de convivencia, entre otras:

- Para favorecer el conocimiento mutuo de códigos de referencia cultural y de los procesos de relación intercultural, así como de los servicios que prestan las instituciones públicas y privadas y de sus vías de acceso, y de la realidad social y cultural de las personas a las que se atiende por parte de los agentes sociales, educativos, sanitarios, administrativos...

- En situaciones de vulnerabilidad social, desigualdad y discriminación, abordando la existencia de prejuicios y estereotipos.

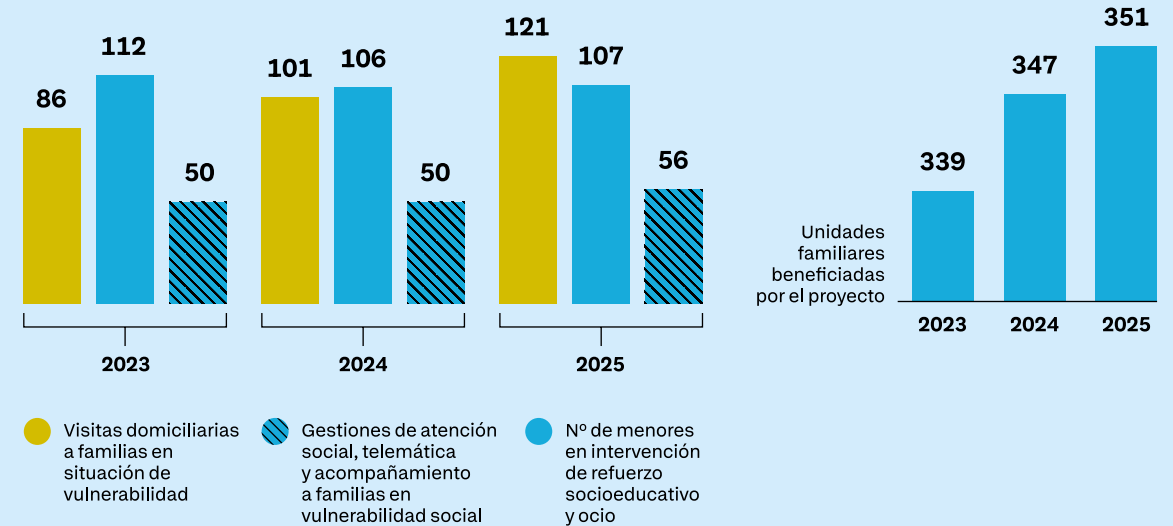
Los principales objetivos del proyecto son:

- Realizar actuaciones para la promoción educativa, comunitaria, de género, de la salud y de la convivencia con las familias, a través de actuaciones socioeducativas en grupos de niños y adolescentes y grupos de personas adultas dinamizado por mediadores sociales interculturales.
- Intervenir en centros educativos con familias de Cañada Real para favorecer la participación, prevenir el absentismo y promocionar el éxito escolar.
- Realizar acompañamiento a familias vulnerables a través de la atención social, las visitas domiciliarias y formación de grupos comunitarios dinamizados por mediadores vecinos.

En el año 2025 el proyecto mantiene intervención de 4 mediadores del proyecto en centros educativos del distrito Villa de Vallecas con mayor número de alumnado de Cañada, con un total de 427 intervenciones realizadas.

Asimismo, se han realizado 15 sesiones de Grupos Comunitarios, dinamizados por mediadores vecinos formados por la propia entidad, con participación 31 vecinos de Cañada Real.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Realización de sesiones informativas, actuaciones en red y encuentros comunitarios.
- Participación de vecinos de Cañada Real en los Grupos Comunitarios con objeto de acompañar y facilitar la comunicación en la comunidad y luchar contra la desinformación y los bulos.
- Las familias en situación de vulnerabilidad/riesgo social se ven beneficiadas por las visitas domiciliarias y atenciones de acompañamiento y gestión telemática.
- Asesoramiento en claves culturales a profesionales de diferentes recursos de la administración y la iniciativa social.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Celebración en 2025 del Encuentro Anual de Mediadores Interculturales de Cañada Real, con participación de al menos 20 mediadores vecinos de Cañada que han realizado el Curso de Formación de Mediadores en sus 6 ediciones.
- Intervención con hombres gitanos, marroquíes u otro origen cultural con dificultad que reciben apoyo de las mediadoras para la atención social telemática, trámites y citas, acceso a recursos.
- Atención a un mínimo de 250 niños y adolescentes y sus familias de los centros educativos donde intervienen regularmente 4 mediadores del proyecto.

Servicio de asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial (SAER)

Mediación Comunitaria

Para	Desde
Familias o personas vulnerables afectadas por procesos de desahucio, con posibilidad de pérdida de vivienda	2016

Área

Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
Paseo de la Chopera, 41 (28045 Madrid)

Correo electrónico

dgserviciossociales@madrid.es

El Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial (SAER) del Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, ofrece un acompañamiento de carácter social orientado a la realización de las actuaciones necesarias para la conservación de la vivienda habitual o, en su caso, para la facilitación de una alternativa habitacional generada a partir del alojamiento actual. Se trata de un servicio público y gratuito del Ayuntamiento de Madrid, prestado por profesionales especializados en coordinación con entidades financieras y en el abordaje de situaciones de sobreendeudamiento familiar.

En el caso de personas deudoras hipotecarias, SAER desarrolla las siguientes actuaciones:

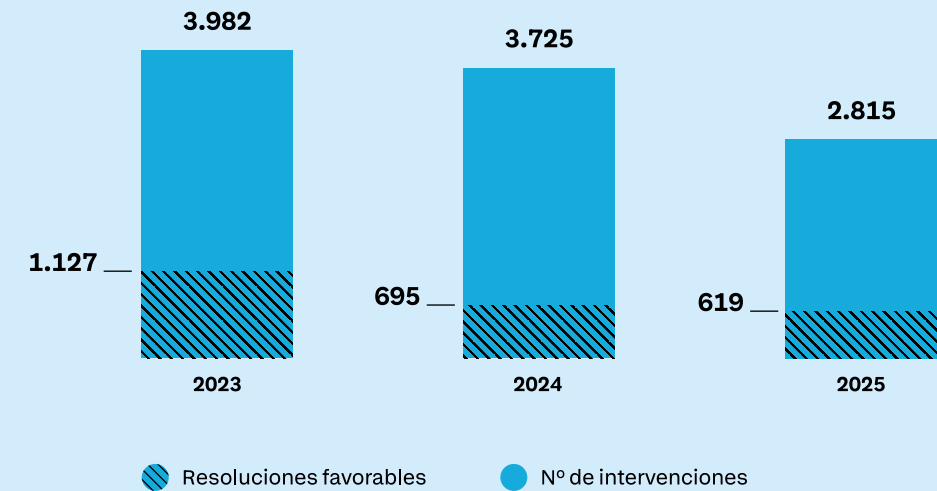
- Información y asesoramiento en relación con las dificultades para el pago de los préstamos hipotecarios vinculados a la vivienda habitual.

- Coordinación entre las familias y las entidades financieras titulares de los préstamos, con el fin de identificar y promover soluciones que posibiliten el mantenimiento de la vivienda.

Su objetivo principal es:

Apoyo profesional y orientación para afrontar las consecuencias derivadas de situaciones de sobreendeudamiento, así como acompañamiento en la búsqueda de una alternativa habitacional o, en su caso, en la recuperación de la estabilidad económica familiar.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Prestación del servicio con carácter gratuito.
- Facilitar y garantizar a las personas usuarias el acceso, en términos comprensibles, a los derechos reconocidos en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a las personas deudoras hipotecarias, reestructuración de deuda y alquiler social.
- Desarrollo de funciones de coordinación y/o consulta entre la entidad financiera y la unidad familiar afectada por procedimientos judiciales de desahucio, con el objetivo de prevenir la pérdida de la vivienda habitual.

Todo ello se realiza de conformidad con lo dispuesto en la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el Derecho a la Vivienda.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Esta línea tiene un carácter principalmente preventivo, llevándose a cabo cuando puede producirse una pérdida de vivienda y existe riesgo de desprotección social de personas vulnerables, ya sean casos generados por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación.

Si la coordinación/consulta no es posible, aquellas familias que finalmente pierden su vivienda y presenten un riesgo claro de desprotección social, podrán ser valoradas por la unidad de gestión de la PAA (Prestación de Alojamiento Alternativo).

Programa para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria (PAS)

Servicios de atención en proximidad de adicciones

Para	Desde
Personas con adicciones que no acceden a los recursos de atención y que precisan actuaciones de reducción del daño	2017
Área	
Madrid Salud. Subdirección General de Adicciones Avda. del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)	
Teléfono	Correo electrónico
914 804 272 914 804 270	mserencia@madrid.es

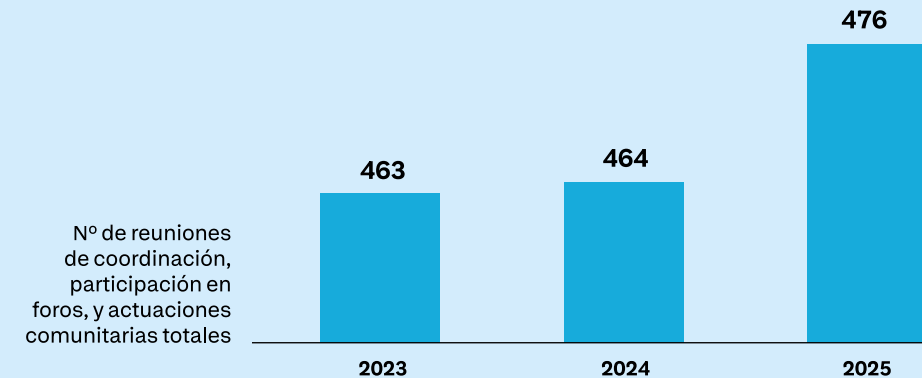
Surge, a demanda de los distritos, para incrementar los recursos de captación proactiva y favorecer la detección e intervención con personas con adicciones que no acceden a los recursos de atención de la red del Instituto de Adicciones. Realizan actuaciones dirigidas a la reducción del daño y ofrecen alternativas ocupacionales o de ocio saludable para intentar alejarlos de los ambientes y circuitos de consumo de sustancias, permitiendo su mejor integración en el barrio y mejorando, así, el entorno vecinal. Están gestionados a través de contratos de servicios y financiados por Fondos de Reequilibrio Territorial.

Los distritos en los que están implantados son: Centro (2024), Latina (2018), San Blas-Canillejas (2017), Villa de Vallecas (2020) (Gestionados Arquisocial S.L), y Villaverde (2022) (Gestionado por Asociación La koma Madrid).

Se ofrece:

- Información, sensibilización y mediación con agentes sociales y colectivo vecinal.
- Promoción de la toma de conciencia de la importancia de no consumir en espacios públicos, ni permanecer agrupados en la zona durante periodos prolongados de tiempo, con el fin de disminuir la incomodidad y el malestar vecinal y mejorar la convivencia ciudadana.
- Trabajo de forma coordinada con las diferentes entidades y agentes sociales que intervienen en la zona para promover sinergias y que el servicio se incorpore de forma efectiva en las dinámicas del distrito.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

Prevención ambiental:

- Identificar las amenazas y oportunidades del entorno social y físico.
- Plantear estrategias a seguir para un mayor y mejor conocimiento de la situación.
- Promover de forma activa el contacto con los recursos públicos y del tercer sector para realizar una intervención coordinada.

Mediación Comunitaria:

- Favorecer el trabajo en red, participando en las mesas de coordinación relacionadas con las personas que acudan al servicio y realizar intervenciones informativas en las asociaciones y entidades del distrito para divulgar los objetivos de actuación del recurso de proximidad y promover espacios de encuentro con ellas.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Se interviene en:

- Zonas de intervención en crisis: Realización de reuniones de coordinación con asociaciones vecinales y comunitarias para atender quejas y demandas, especialmente tras cambios en la situación de zonas relacionadas con puntos de venta y consumo.
- Zonas de seguimiento continuado: La participación periódica en las mesas comunitarias distritales representa una estrategia sólida y efectiva para fortalecer la relación con la vecindad y sus demandas. Estas acciones permiten establecer vínculos directos con la comunidad, sus recursos, servicios y agentes sociales, facilitar el conocimiento del Servicio y la red de atención a las adicciones y reducir el estigma asociado a las mismas.

9

Atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y prostitución forzada

Mediación Intercultural

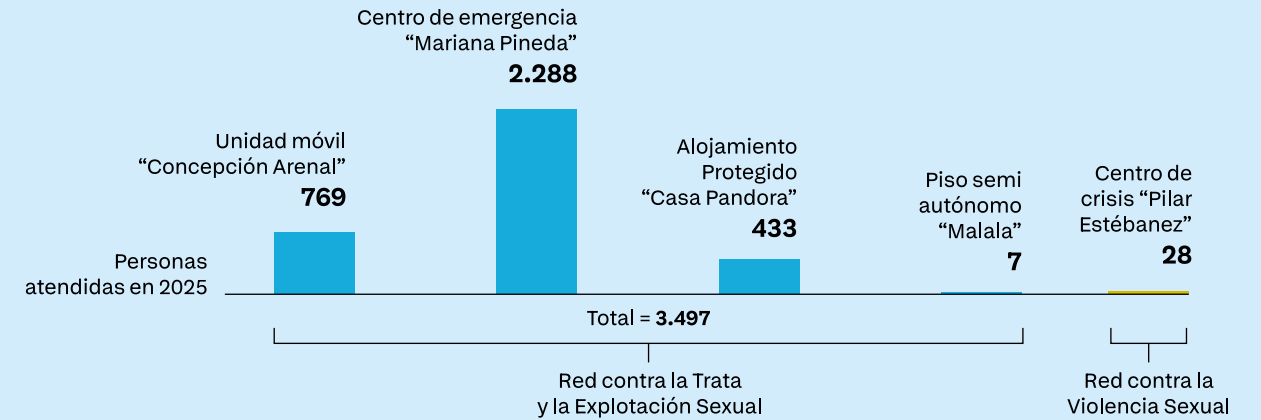
Para	Desde
Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o mujeres en contextos de prostitución, residentes en la ciudad de Madrid. No se requiere denuncia previa.	2017
Área	
Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género Ronda de Toledo, 10 — 28005 Madrid	
Correo electrónico	
dgigualdad@madrid.es	

Dentro del programa de atención integral a las mujeres víctimas de violencia sexual, trata y prostitución forzada y para garantizar una respuesta integral y de acompañamiento a mujeres víctimas de este tipo de violencia, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos redes municipales:

- Red municipal contra la violencia sexual.
- Red municipal contra la trata y la explotación sexual.

Ambas redes pretenden garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, la protección y recuperación psicosocial, la atención permanente e inmediata, confidencialidad y multidisciplinariedad, a través de procesos de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas de su propio cambio.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

A través de las redes municipales contra la violencia sexual y contra la trata y la explotación sexual, se ofrece atención a mujeres en situación de emergencia los 365 días del año; información y orientación; atención social, socioeducativa y psicológica; asesoramiento jurídico; alojamiento protegido; apoyo en la inserción socio laboral; siendo tanto el servicio de mediación intercultural y como el de interpretación lingüística para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos esenciales para prestar la atención necesaria a todas las mujeres que lo demandan.

Cuenta con los siguientes recursos:

- Unidad móvil y Centro de Atención Integral ambulatoria Concepción Arenal.
- Centro de Emergencia para Víctimas de Trata Mariana Pineda.
- Alojamiento protegido: Casa de acogida Casa Pandora y piso semiautónomo Malala.
- Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez.
- Centro de atención integral contra la violencia sexual Benita Pastrana.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Se interviene en:

La figura de las mediadoras interculturales se ha consolidado como un elemento clave en la intervención con mujeres en contextos de explotación sexual, especialmente cuando existen importantes barreras idiomáticas o culturales. Esta figura profesional facilita el vínculo, mejora la comunicación y favorece procesos de confianza imprescindibles para la protección y recuperación de las mujeres atendidas en nuestros recursos.

10

Prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada

Mediación Comunitaria

Para

Niños y adolescentes migrantes no acompañados y jóvenes que finalizaron medidas de protección a la infancia por cumplimiento de la mayoría de edad o han llegado procedentes de otros países en las mismas circunstancias y se encuentran en situación de calle hasta los 23 años de edad.

Desde

2018

Área

Dirección General de Familia e Infancia
Dirección: Pº de la Chopera, 41 (28045-Madrid)

Teléfono

914801572

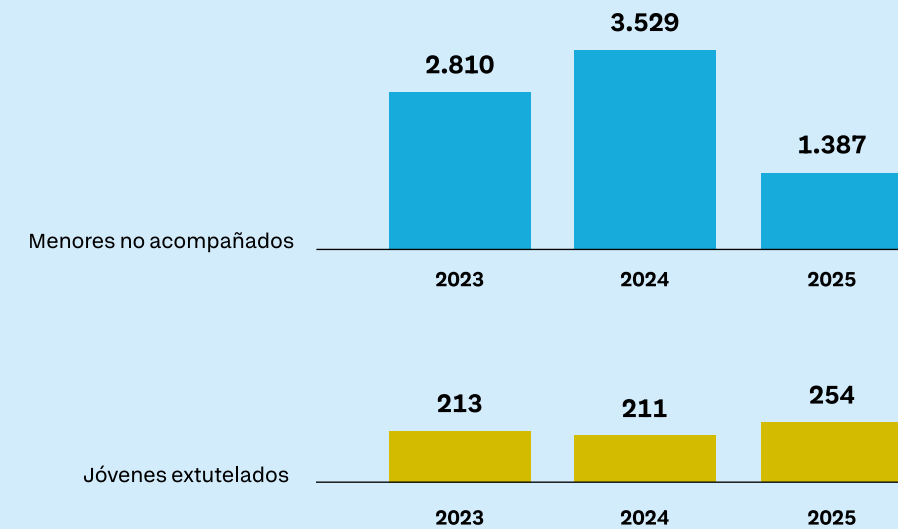
Correo electrónico

dgfamiliaeinfancia@madrid.es

Su objetivo principal es la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias, así como el aprendizaje o mejora de competencias personales para la integración.

Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Fomentar la relación e interacción entre grupos de menores que pertenecen a distintos espacios culturales, normalizando la diferencia y superando los prejuicios negativos hacia el otro.
- Coordinación con agentes externos e internos que posibiliten la cobertura de las necesidades de los jóvenes y derivaciones a los recursos oportunos que eviten el asentamiento en calle y equilibre su situación.
- Mediación y sensibilización con menores y jóvenes hacia el entorno.
- Interpretación lingüística entre los jóvenes, menores y entorno.
- Mediación entre menores, jóvenes, vecinos y agentes del entorno en los parques.
- Garantizar procesos voluntarios, imparciales y confidenciales.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- La Sala de Proximidad como anclaje emocional y social: es un lugar seguro y flexible abierto de 10:00 a 20:00, que ofrece desayunos, duchas, lavandería, descanso y actividades, proporcionando seguimiento individualizado y favoreciendo el sentido de pertenencia y la continuidad en la intervención.
- Contar con mediadores que hablan árabe y/o francés, con profundo conocimiento cultural, reduce barreras, genera confianza y facilita procesos de integración más efectivos.
- El mapeo diario por zonas estratégicas de Madrid ha permitido detectar enclaves de pernocta, establecer el primer contacto y adaptar las intervenciones a realidades locales y cambiantes.

Mediación judicial para personas con adicciones

Mediación Judicial

Para	Desde
Personas con problemas de adicción de la red del Instituto de Adicciones detenidos y/o con causas judiciales	2021

Área

Madrid Salud. Subdirección General de Adicciones
Avda. Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

Correo electrónico

mserencial@madrid.es

Este programa de atención y mediación en el ámbito judicial en relación con las adicciones pertenece a la Subdirección General de Adicciones de Madrid Salud a través de un contrato de servicio gestionado por Asociación SIAD.

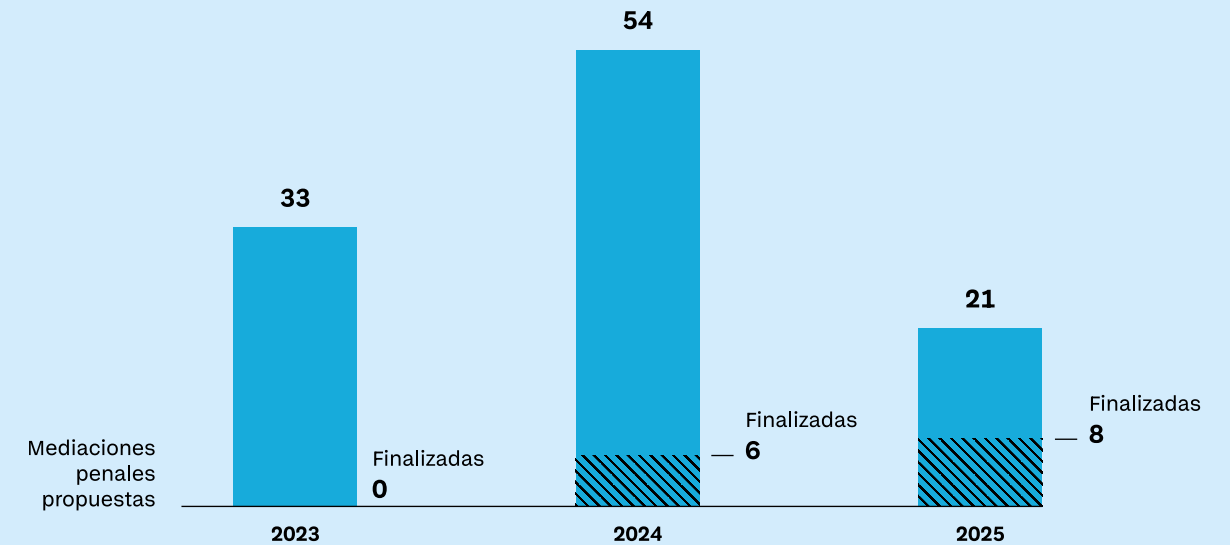
Desarrolla un programa que implica tareas de capacitación, información, asesoramiento, coordinación, seguimiento, educación para la salud.

La intervención se realiza con los órganos jurisdiccionales que son competentes en la instrucción, enjuiciamiento y ejecución de sentencias de aquellas personas que, como consecuencia de su adicción, tienen problemas jurídico-legales y penitenciarios.

El objetivo principal es favorecer la integración social de las personas con problemas judiciales asociados a una adicción, en la ciudad de Madrid, mediante una atención especializada, durante el proceso jurídico penal, tanto a las personas afectadas como a sus familiares.

De manera complementaria, este servicio realiza mediación penal basada en la justicia restaurativa, para aquellos casos que la legislación lo permite, delitos leves, y principio de voluntariedad entre infractor y víctima.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Es un recurso especializado en elaborar solicitudes de medidas alternativas a prisión (suspensiones de condena condicionadas a tratamiento, localizaciones permanentes, trabajos en beneficio de la comunidad...) cuando las circunstancias terapéuticas así lo recomienden y el contexto jurídico lo permita.
- Las solicitudes de mediación penal realizadas por los Juzgados de Instrucción se han realizado cuando expedientes judiciales y denuncias van a ser archivadas, entendiéndose que, la mediación penal supone un acercamiento de ambas partes y podría suponer una disminución de las probabilidades de reincidencia del conflicto, sobre todo en entornos familiares.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Cuando se propone la mediación a diferentes Juzgados de Instrucción, los jueces entienden adecuada esta intervención en delitos que se enjuician de forma rápida (lo que limita por su propia temporalización la posibilidad de una mediación ya que esta requiere un tiempo de desarrollo mucho mayor que un juicio rápido).
- Exige de un cambio de paradigma en el modelo judicial, hoy por hoy está contemplado para delitos leves y requiere de la voluntariedad tanto del infractor como de la víctima.

Resolución de conflictos laborales

Mediación Laboral

Para
Empleados públicos con conflictos laborales

Desde
2021

Área
Dirección General de Función Pública
Calle Bustamante 16. -:28045. Madrid

Correo electrónico
dgfuncionpublica@madrid.es

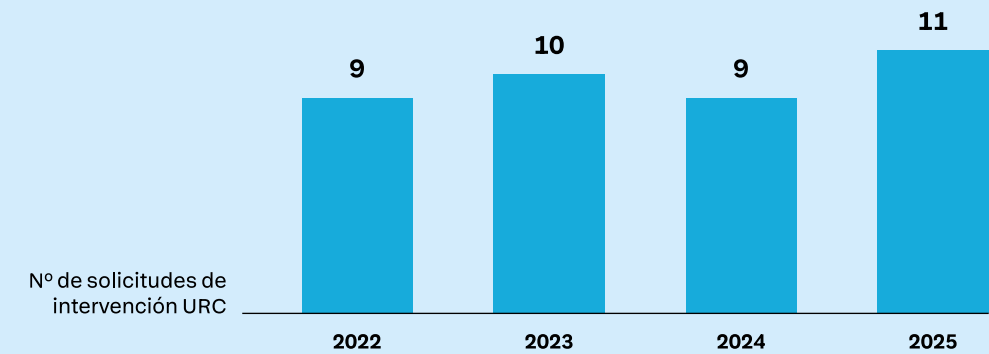
Las relaciones humanas en el ámbito laboral pueden verse afectadas por situaciones conflictivas afectando negativamente a la dinámica del equipo de trabajo. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid ha adoptado un procedimiento de actuación, a través de la Unidad de Resolución de Conflictos, para gestionar y resolver los conflictos laborales de carácter personal que se puedan generar.

La Unidad de Resolución de Conflictos de la Dirección General de Función Pública, es el recurso que se pone a disposición de los trabajadores o servicios afectados por un conflicto interpersonal o intergrupar, para comprender y ayudar a resolver pacíficamente los enfrentamientos.

Los principales hitos de este programa son:

- La aprobación del “Modelo de gestión de conflictos laborales de naturaleza interpersonal en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos” mediante Resolución de la Coordinadora General de Presupuestos y Recursos Humanos de 9 de mayo de 2024.
- En 2025 se ha reforzado la Unidad de Resolución de Conflictos para impulsar acciones preventivas y actuar para la resolución de conflictos interpersonales de índole laboral.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Promover acciones de difusión en relación con la existencia, funciones y acceso a los servicios de apoyo prestados por la Unidad de Resolución de Conflictos que, integrada en la Dirección General de Función Pública, se constituye como instrumento para la resolución de conflictos interpersonales o grupales.
- Ofrecer primera orientación y valoración del caso trasladado.
- Facilitar sesiones presenciales o telemáticas según necesidades.
- Garantizar procesos voluntarios, imparciales y confidenciales.
- Establecer un procedimiento de actuación para el análisis, valoración y propuesta de medidas ante situaciones de conflictividad interpersonal para prevenir o reducir la escalada de este en sus fases tempranas, orientar a las partes implicadas y/o proponer medidas para solucionarlas.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Identificación temprana del conflicto tanto por parte del personal responsable como de toda la plantilla.
- Comunicación abierta y transparente, fomentando la escucha activa.
- Implementación de políticas claras de resolución de conflictos laboral, a fin de garantizar que todo el personal sepa cómo proceder cuando se detecta una posible situación de conflictividad.
- Formación continua del personal de la URC: habilidades personales orientadas a la escucha activa, objetividad, capacidad de análisis, autocontrol, empatía y cercanía, respeto, actitud conciliadora y negociadora.
- Sistematización del procedimiento mediante la creación del Modelo de gestión de conflictos laborales de naturaleza interpersonal del Ayuntamiento.

Programa de prevención y control del absentismo escolar

Mediación educativa

Para	Desde
la comunidad educativa (menores en edad de escolarización obligatoria, familias, profesorados y entidades educativas)	2021
Área	
Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado Pº de la Chopera 41, Planta Baja (28045 Madrid)	
Correo electrónico	
dgejv@madrid.es	

El Prevención y Control del Absentismo Escolar tiene como objetivo general prevenir y controlar el absentismo escolar del alumnado durante la etapa de escolarización obligatoria y con carácter preventivo intervenir durante último ciclo de Educación Infantil.

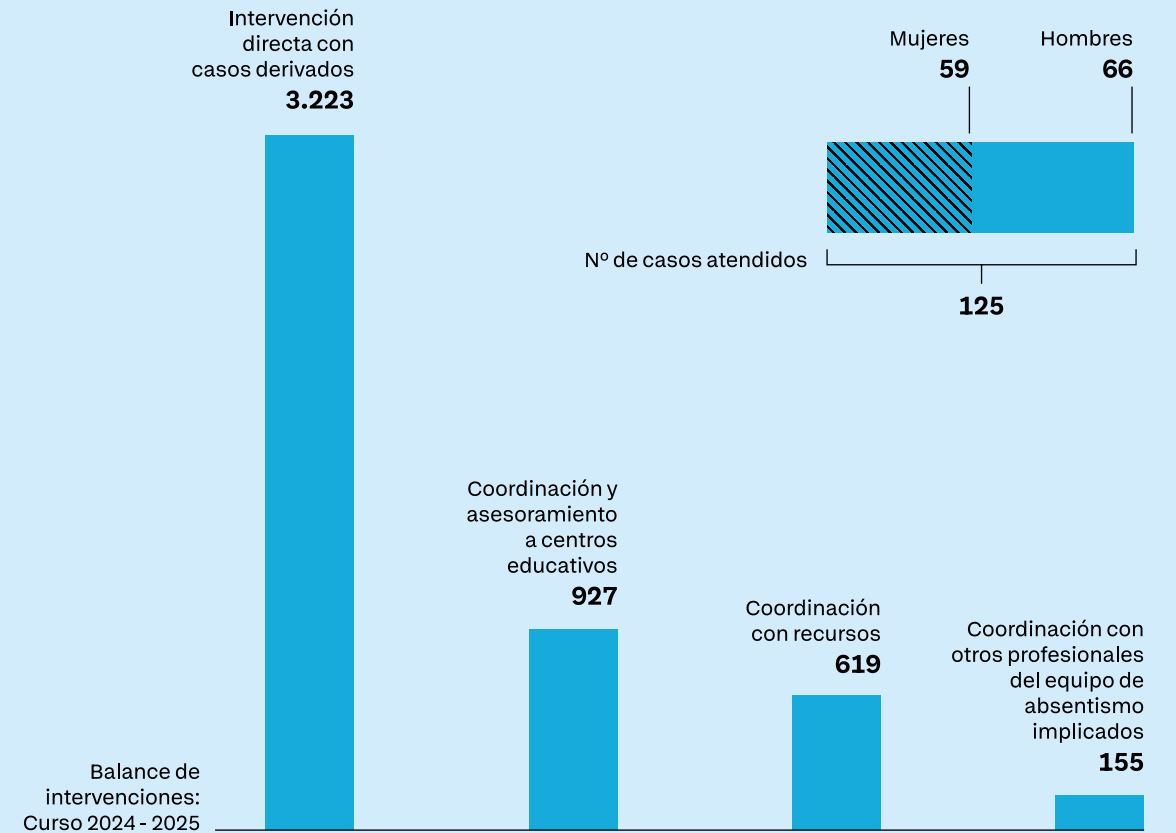
Se aplica mediante estrategias socioeducativas en los 21 distritos de la ciudad de Madrid, llevadas a cabo por un equipo de profesionales de la educación social y apoyado por el Departamento de Educación del Distrito. De este equipo, en los Distritos de Usera, Villa de Vallecas, Latina y Moratalaz se cuenta con un profesional especializado en mediación intercultural, propio del programa de absentismo escolar.

El objetivo de estos profesionales es el de actuar como nexo operativo entre los centros educativos, los menores en situación de especial riesgo por sus

características culturales y sociales y sus respectivas familias. Estos menores son derivados por el equipo de absentismo escolar, y utilizan estrategias de intervención directa, es decir, en el entorno de los menores, así como la coordinación interinstitucional con profesionales de los ámbitos educativo y social, con el objetivo de favorecer la reincorporación escolar, todo ello bajo un enfoque preventivo, integral y personalizado.

Este recurso, presenta una relevancia especial en el ámbito específico de Cañada Real Galiana, donde la labor de mediación ha requerido una adaptación metodológica y operativa a las particularidades socio-territoriales del entorno.

Datos



Compromisos

La intervención desarrollada por el equipo de mediación pretende favorecer el incremento de la matriculación de los menores en educación escolar, así como la escolarización regular de aquellos que ya se encuentran matriculados, llegando a atender al 100% de los casos derivados.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- La intervención está marcada por la alta complejidad en la población de especial vulnerabilidad y la necesidad de establecer estrategias de acercamiento progresivo.
- Las visitas domiciliarias tienen un peso central, siendo fundamentales para lograr un primer contacto con las familias, muchas de las cuales presentan trayectorias de desvinculación educativa prolongada.

14

Intermediación en alquiler (SIA) - EMVS

Intermediación

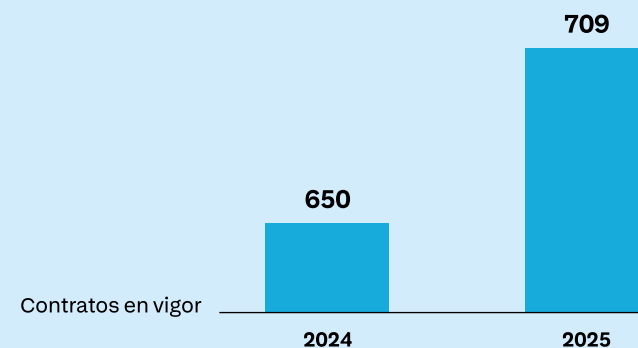
Para	Desde
Ciudadanía	2021

Área
 Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS)
 C/ Palos de la Frontera, 13 (28012 Madrid)

Teléfono	Web
915 168 150	www.emvs.es

Desde el año 2021, a través de EMVS Madrid, se gestiona el Plan de Alquiler Municipal. Este plan dispone del Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA), que busca intermediar entre particulares, ofreciendo muchas ventajas para propietarios e inquilinos.

Datos



Aspectos relevantes / Compromisos

- Inscripción en el programa de las personas que poseen una vivienda y de las que desean alquilar una.
- Evaluación del estado de las viviendas inscritas.
- Búsqueda y selección de arrendatarios.
- Búsqueda de vivienda adecuada a las necesidades de los arrendatarios.
- Valoración de solvencia.
- Mediación entre las partes si fuera necesario.
- Suscripción gratuita de un seguro de impago y un seguro multirriesgo de hogar durante toda la vigencia del contrato.
- Realización del Certificado de Eficiencia Energética sin coste adicional.
- Asesoramiento jurídico y fiscal con carácter informativo.
- Elaboración del contrato de alquiler.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Para el arrendador:

- Contará con seguros multirriesgo del hogar y seguro de impagos.
- Recibirá asesoramiento jurídico, económico, fiscal y técnico.
- Si no lo tiene, EMVS le expedirá sin coste el certificado energético.
- EMVS y el propietario negocian una rebaja del alquiler de al menos un 10% de los precios de mercado.

Para el arrendatario:

- Búsqueda de vivienda adecuada a tus condiciones económicas.
- Garantía en el cumplimiento del contrato.
- Relación directa con EMVS.

Apoyo a la inclusión en el puesto de trabajo

Mediación laboral

Para Personal municipal con discapacidad intelectual y los equipos de trabajo a los que se incorporan	Desde 2022
Área Dirección General de Planificación de Recursos Humanos C/ Bustamante nº 16, CP 28045 - MADRID	
Correo electrónico ageyh- uidi@madrid.es	

El apoyo a la inclusión en el puesto de trabajo es fundamental para garantizar que el personal municipal con discapacidad intelectual tenga acceso a oportunidades laborales dignas y estables. Este apoyo se ha concretado en el acompañamiento al nuevo personal a través de la colaboración de la Oficina de Vida Independiente (OVIDI), y de convenios de colaboración firmados con Fundación Kyrios, Fundación Prodis y Fundación Afanias, propiciándose la coordinación con los servicios de destino para el seguimiento de su proceso de incorporación, así como la intervención y mediación en situaciones concretas cuando así se les ha requerido, tanto por parte de las unidades de destino, como las propias personas interesadas.

El servicio permite abordar, entre otros, conflictos por:

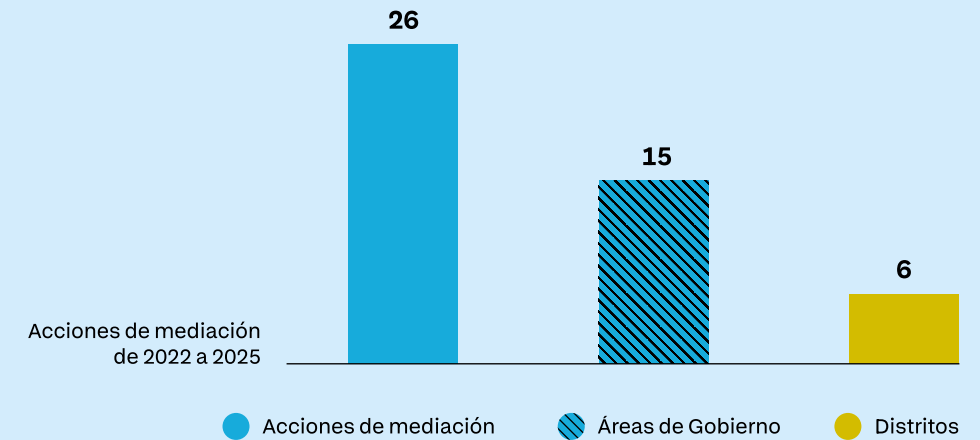
- Dificultades para interpretar o reaccionar ante ciertas situaciones normales de la vida diaria (responsabilidad, autoestima, probabilidad de ser engañado o manipulado, seguimiento de normas...).
- Problemas a la hora de orientarse y comunicarse. Con frecuencia se orientan y responden bien en entornos conocidos, pero pueden mostrar confu-

sión en espacios desconocidos o cuando se les solicita que respondan con rapidez a ciertas instrucciones que no son las habituales.

- Dificultades a la hora comprender la información de diferentes soportes.
- Obstáculos para realizar tareas complejas (necesidad de atomizar la tarea).
- Limitaciones en las habilidades sociales: colocarse enfrente de la otra persona, mantener el contacto ocular, utilizar un tono de voz adecuado, expresión facial y postura corporal. Escuchar activamente. Saludar y despedirse. Responder y preguntar, etc.

Su objetivo principal es favorecer alcanzar el éxito en la adaptación al puesto de trabajo, mejorando el clima laboral de los equipos y dotar de herramientas a las partes para gestionar futuras discordancias de forma constructiva.

Datos



Compromisos

- Convocar procesos selectivos dirigidos a personas con discapacidad intelectual.
- Garantizar la accesibilidad de los procesos mediante la conversión a lectura fácil de toda la documentación importante ligada a los procesos: convocatorias, temarios, cuadernillos de preguntas y respuestas, etc.
- Crear un espacio web específico con relación a los procesos selectivos para personas con discapacidad intelectual.
- Implantar de un curso de acogida específico para el nuevo personal o telemáticas según necesidades.
- Facilitar formación a las unidades receptoras del personal con discapacidad intelectual.
- Suscribir convenios de colaboración para el apoyo laboral del personal con discapacidad intelectual con entidades del tercer sector.
- Mantener una coordinación estable con otros servicios municipales cuando el caso lo requiera.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- La existencia de personal especializado en acompañamiento laboral y mediación.
- La provisión de una unidad que lidere el proceso (Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios).
- La creación de un ambiente de confianza y de comunicación fluida entre la unidad que lidere el proceso y el resto de servicios municipales, facilitando que se manifieste la necesidad de mediación cuando se produzcan conflictos.

Mediación en colonias felinas de gatos comunitarios

Mediación Comunitaria

Para ciudadanía afectada por conflictos relacionados con presencia de colonias felinas	Desde 2023	
Área Madrid Salud. Subdirección General de Salud Pública Avda. Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)		
Teléfono 915113080	Correo electrónico msgerencia@madrid.es mscoloniasfelinas@madrid.es	Web madridsalud.es

El Ayuntamiento de Madrid ha aprobado su Programa de Gestión de Colonias Felinas, coordinado en su implementación desde la Subdirección General de Salud Pública de Madrid Salud.

Este programa cuenta con seis subprogramas de actuación:

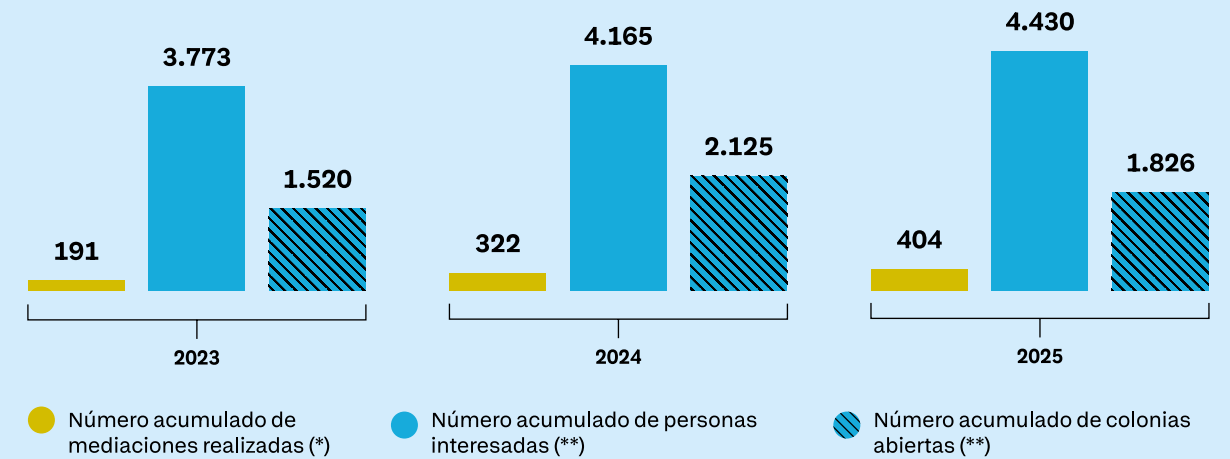
- censado, mapeo y seguimiento de colonias felinas,
- mediación, formación e información en materia de protección animal,
- gestión de personas cuidadoras y entidades de protección animal,
- esterilización de gatos comunitarios y evaluación,
- atención sanitaria y clínica de gatos comunitarios,
- adopción de gatos comunitarios sociables.

Su objetivo general es la gestión de los gatos comunitarios que conviven con las personas en la ciudad, previniendo y controlando la aparición de problemas

para la salud y seguridad derivados de la presencia de colonias felinas, y reduciendo progresivamente su población mientras se mantiene su protección y bienestar como animales de compañía.

El subprograma de mediación cuenta con el servicio, pionero en España, para la mediación en situaciones de conflicto entre vecinos ante la presencia de poblaciones felinas que identifica, evalúa, define y planifica la estrategia de intervención y programación de actuaciones en este tipo de situaciones, además de realizar actividades de formación e información en materia de colonias felinas.

Datos



(*) El acumulado de mediaciones realizadas suma las actuaciones efectuadas desde 2023.

(**) Datos acumulados desde 2016.

Debido a verificación de datos sobre las colonias registradas, se ha procedido a dar de baja aquellas que han desaparecido o se encuentran duplicadas.

Aspectos relevantes / Compromisos

Con este servicio se da cumplimiento a:

- Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, en relación con la gestión de colonias felinas en aquellas ubicaciones en las que las condiciones del entorno lo permitan.
- Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que desarrolla las funciones de la administración local en relación con la gestión de poblaciones de gatos comunitarios, entre las que esta establecer protocolos de gestión de conflictos vecinales.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

La intervención se hace a través de un equipo formado por dos personas: veterinario y trabajador social.

El veterinario realiza una evaluación del estado de la colonia y explica las condiciones higiénico-sanitarias y de manejo bajo las que se debe gestionar la colonia felina para no causar problemas de salubridad, así como todo lo relacionado con los aspectos técnicos.

El trabajador social facilita los acuerdos para que la colonia se gestione en un contexto de consenso vecinal.

17

Oficina de Mediación

Mediación Administrativa y entre particulares en competencias municipales.

Para ciudadanos con conflictos en expedientes competencia municipal	Desde 2023
---	----------------------

Área
Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos
Oficina de Mediación
C/ Montalbán 1, 2ª planta (28014 Madrid).

Teléfono 915 132 391	Correo electrónico mediacion@madrid.es	Web www.madrid.es/oficinamediacion
--------------------------------	--	--

La Oficina de Mediación se crea mediante Acuerdo de Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023, adscrita a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos de la Coordinación General de la Alcaldía.

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

La ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas la recoge la terminación convencional de procedimientos en su artículo 86.

Además, se incluye expresamente en las siguientes ordenanzas del Ayuntamiento de Madrid:

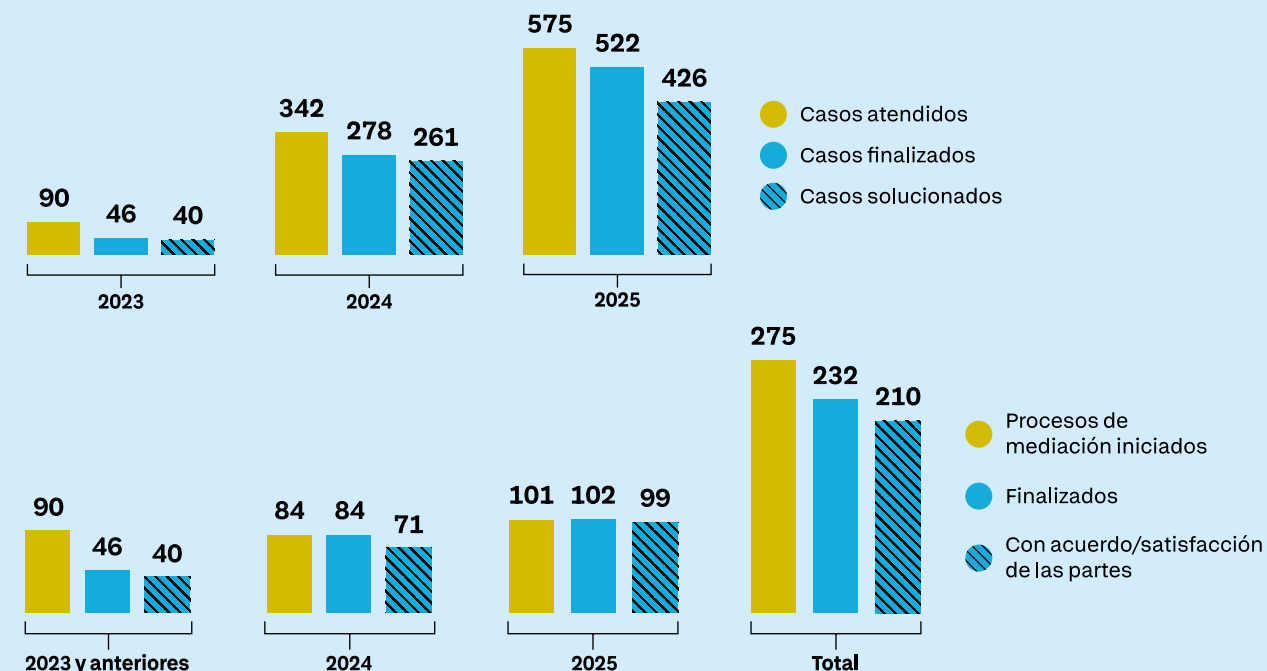
- Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad.

- Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas.

Las directrices que regulan los procesos de mediación y la coordinación de métodos adecuados de solución de controversias del Ayuntamiento que sirven de guía para las funciones que se ejercen por esta Oficina fueron aprobadas por Acuerdo de la Junta de Gobierno del 25 de enero de 2024.

Habilitamos un espacio en el que incidir en la buena información sobre los procedimientos, así como en la búsqueda de soluciones conjuntas que permitan alternativas eficaces para lograr los fines que se persiguen con la normativa aplicable.

Datos



Aspectos relevantes / Compromisos

- Iniciamos la valoración de las consultas especializadas y de las solicitudes de mediación desde que entran en la oficina antes de 7 días hábiles en el 70% de los casos y en 15 días hábiles en el 100% de los casos. Contactamos con el solicitante en un 90% de los casos antes de 20 días hábiles y en un 100% de los casos en 30 días hábiles desde la primera valoración.
- En aquellas solicitudes susceptibles de mediación convocamos a sesión informativa en 15 días hábiles en el 90% de los casos y en el 100% en 30 días hábiles.
- Iniciamos la mediación convocando la sesión constitutiva antes de 10 días hábiles desde el nombramiento del mediador en un 90% de los casos y en un 100% de los casos antes de 15 días hábiles.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- El 80% de los procesos de mediación se resuelven de forma satisfactoria para las partes. El ciudadano se siente coparticipante en la toma de decisiones, acercándose con ellos a su administración de referencia.
- En la mediación administrativa una de las partes son los órganos municipales y en la mediación entre particulares en competencias municipales la colaboración de los técnicos del Ayuntamiento resulta fundamental ya que contribuyen a aclarar el origen de la controversia y a llegar a una solución viable.
- La confidencialidad es básica para establecer un entorno de confianza que permita ver la controversia desde diferentes perspectivas.

18

Centros especializados de atención a familias en situación de ruptura de pareja — CERPA

Mediación Familiar

Para	Desde
Familias usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar – PEF y del CERPA	2024
Área	
Dirección General de Familia e Infancia Pº de la Chopera 41, Planta Baja (28045 Madrid)	
Teléfono	Correo electrónico
914801109	dgfamiliaeinfancia@madrid.es

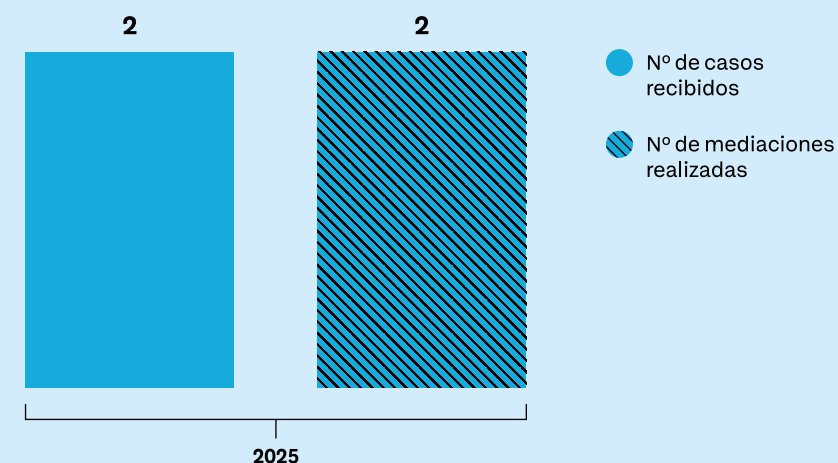
El CERPA es un recurso altamente especializado que ofrece servicios de atención psicosocial interdisciplinar a familias en situación de ruptura de pareja conflictiva que afecta gravemente al ejercicio de sus funciones parentales con el consiguiente impacto negativo en el desarrollo y bienestar de sus hijos. También atiende a profesionales que precisan asesoramiento técnico para poder seguir trabajando con estas familias.

Presta servicio a familias de los 21 distritos del municipio de Madrid contando con servicios de orientación/intervención psicológica, coordinación de parentalidad, mediación familiar, valoración familiar, formación para familias y asesoramiento a profesionales.

Este centro posee un equipo interdisciplinar de profesionales de la psicología, el trabajo social, la coordinación de parentalidad, el derecho y la mediación familiar, con un alto grado de especialización y amplia experiencia en trabajo con familias.

El Servicio de Mediación complementa la intervención de los servicios del propio CERPA o de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) dependientes del Ayuntamiento de Madrid. Tiene como fin la consecución y formalización de acuerdos parentales que redunden en el bienestar de sus hijos.

Datos



(*) Los dos casos continúan en mediación

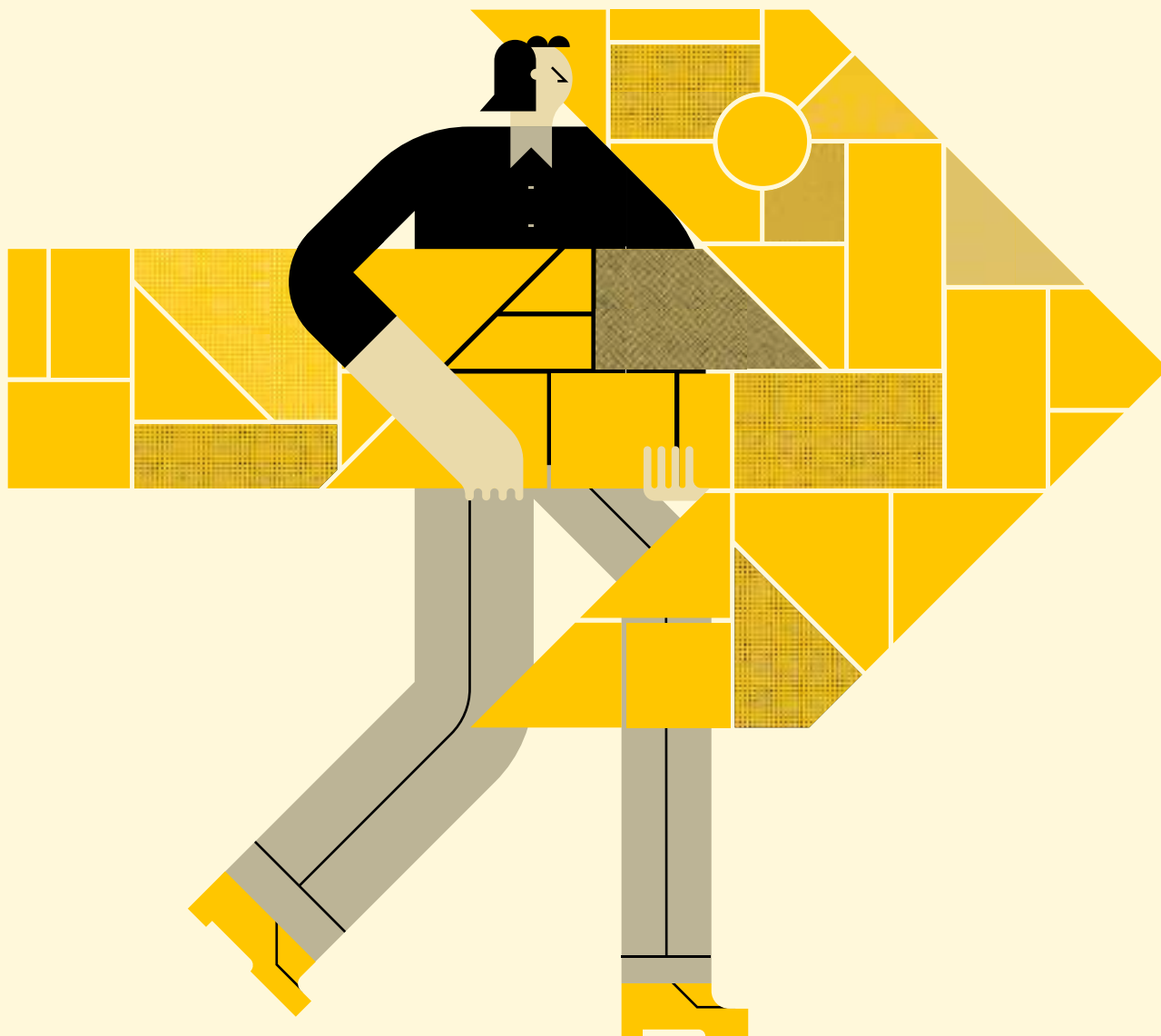
Aspectos relevantes/Compromisos

- Reducir la judicialización de las relaciones familiares y, con ellos, la economía procesal y facilitar que la familia alcance una solución rápida, eficaz y adaptada a sus necesidades y características.
- Para ello este servicio proporciona la posibilidad de que se concreten y formalicen sus acuerdos sin necesidad de que tengan que acudir a la vía judicial o a otros recursos aprovechando así la adherencia que ya tienen con los profesionales.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Los profesionales del CERPA tienen formación en mediación familiar de, al menos, 200 horas.
- Desde otros servicios de este centro y desde los Puntos de Encuentro Familiar – PEF se orienta a los progenitores a alcanzar acuerdos a través de pautas e indicaciones básicas de resolución de conflictos pudiendo contar para ello con el apoyo profesional de este servicio, sin necesidad de buscar otro recurso donde realizarlo.
- La mediación se centra en temas relacionados con las materias incluidas en las resoluciones judiciales o con el ejercicio de la parentalidad.

Anexo II MASC en Distritos



Índice

- 1 Mediación escolar entre iguales del distrito de Arganzuela
- 2 Servicio de mediación intercultural para la población del distrito de Salamanca
- 3 Programa de convivencia para el barrio del Alto de San Isidro (plan de barrio) del distrito de Carabanchel
- 4 Programa de educar en convivencia en el barrio de Pan Bendito (plan de barrio) del distrito de Carabanchel
- 5 Programa de mediación educativa intercultural para población con absentismo escolar del distrito de Usera
- 6 Auxiliares de información en piscinas de verano del distrito de Usera
- 7 Acompañamiento e intervención socioeducativa con familias en situación de exclusión socio residencial y de apoyo a la convivencia vecinal en el distrito de Puente de Vallecas
- 8 Servicio de prevención y mediación en conflictos de Villaverde
- 9 Servicio de mediación y negociación de conflictos en espacios públicos y en comunidades vecinales sitas en zonas vulnerables del distrito de Villa de Vallecas
- 10 Servicios de mediación de conflictos en espacios públicos del distrito de Villa de Vallecas
- 11 Mediación en comunidad de vecinos del distrito de Vicálvaro

1

Mediación escolar entre iguales del distrito de Arganzuela

Mediación educativa

Para	Desde
Colegios sostenidos con fondos públicos	2025

Órgano competente

Coordinación de Distrito de Arganzuela
Departamento de Educación. Paseo de la Chopera 10, 2ª planta.

Correo electrónico

gdarganzuela@madrid.es
educarganzuela@madrid.es

Se ofrece un servicio destinado a desarrollar competencias sociales y personales en la comunidad educativa, promoviendo la corresponsabilidad en la convivencia y aportando herramientas para prevenir y gestionar de forma positiva los conflictos mediante la Mediación Escolar.

El servicio permite abordar, entre otros, conflictos entre iguales, en los patios, comedores y resto de espacios de convivencia, conflictos mediables y no mediables y su posterior derivación al órgano competente.

Su objetivo principal es capacitar al alumnado ayudante de mediación y al profesorado en técnicas específicas de mediación escolar, con el fin de mejorar el clima de convivencia del centro y favorecer soluciones pacíficas y realistas a los conflictos.

El proyecto comenzó en enero de 2025 y se ha desarrollado en varias fases.

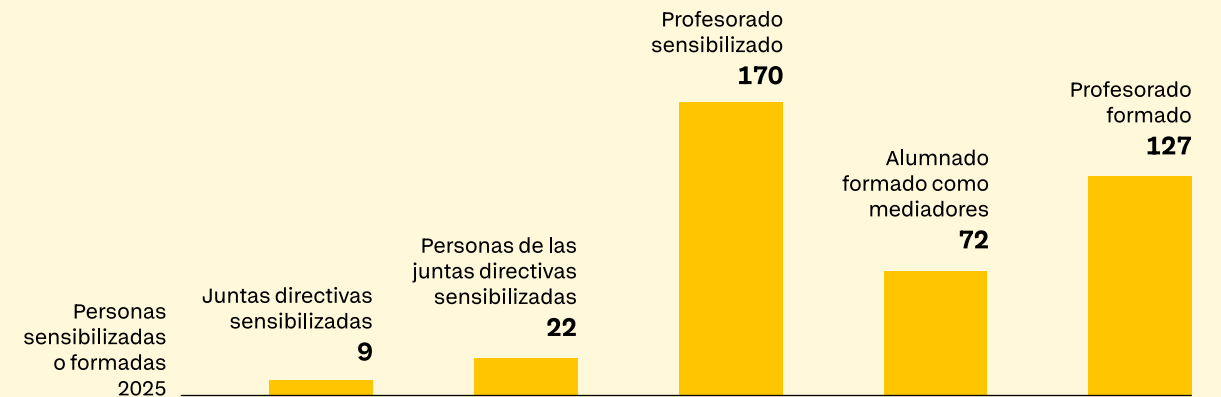
- Se realizó una sensibilización inicial dirigida a las Juntas Directivas de todos los centros escolares públicos del distrito, explicando los objetivos y características principales del proyecto.

- Después, se amplió la sensibilización a los claustros de profesorado, con el fin de presentar el proyecto en detalle y seleccionar al profesorado participante. Paralelamente, se llevó a cabo una sensibilización dirigida al alumnado de 4º y 5º de Primaria de los centros participantes, orientada a la selección del alumnado mediador. También se realizaron sesiones de sensibilización a las familias del alumnado.
- En una tercera fase, se impartió la formación específica en Mediación al profesorado y al alumnado seleccionado. Finalmente, tras completar la formación, se constituyeron las Mesas de Mediación y se pusieron en marcha los equipos de mediación.

El programa desarrolla acciones de sensibilización dirigidas a personas, juntas directivas y profesorado, y ofrece formación en mediación —con seis sesiones sobre principios y prácticas básicas— para capacitar tanto al alumnado mediador como al profesorado participante.

El proyecto se inicia en seis de los nueve centros escolares del distrito, se pretende extender a los nueve colegios públicos del distrito.

Datos



Compromisos

- Sensibilizar a la comunidad educativa del distrito (profesorado, alumnado y familias) de la importancia de la Mediación como resolución pacífica de los conflictos y el fomento de la cultura de la paz.
- Formar a los participantes en estrategias efectivas de Mediación escolar.
- Ofrecer un equipo de expertas en mediación, que sean guía y apoyo para los centros educativos en el establecimiento de la mediación escolar como sistema de resolución de conflictos.
- Garantizar la continuidad del proceso de mediación en los centros ya formados e incorporar la Mediación como un recurso estable dentro de los Planes de Convivencia, fortaleciendo la cultura de paz y el buen trato en los centros.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Impulso de acciones de sensibilización en la resolución de conflictos a través de la Mediación de toda la comunidad educativa de los centros públicos de Arganzuela.
- Coordinación continua entre el equipo de Mediadores y los Equipos de los centros escolares (juntas directivas, profesorado y alumnado mediador)
- Elaboración de materiales sencillos y prácticos que están a disposición de los centros escolares: documentación de consulta, cartelería, trípticos, cuaderno del mediador...
- Apoyo y dinamización del equipo de expertas mediadoras en los centros educativos.
- Evaluación continua del proyecto por parte del Departamento de Educación del distrito.

2

Servicio de mediación intercultural para la población del distrito de Salamanca

Mediación comunitaria

Para	Desde
Vecinos del barrio/distrito de Salamanca	2025
Órgano competente	
Coordinación de Distrito de Salamanca	
Correo electrónico	
gdsalamanca@madrid.es	
socisalamanca@madrid.es	

El Distrito de Salamanca ofrece un servicio destinado a favorecer la integración de la población inmigrante mediante el acompañamiento individualizados a la población migrante, intervención grupal, acciones de sensibilización y el desarrollo de actuaciones de mediación social intercultural, de cara a procurar la integración plena de la población inmigrante residente en el distrito de Salamanca, proporcionando el soporte profesional, técnico y material necesario.

El servicio pretende:

- Prestar atención y acompañamiento a población inmigrante en su proyecto migratorio.
- Favorecer el desarrollo de intervenciones grupales en función de las necesidades y demandas detectadas.
- Detectar situaciones generadas por conflictos de convivencia intercultural en medio abierto y en comunidades de vecinos e intervención de estas.

- Favorecer la convivencia social e intercultural en el distrito, previniendo la creación de falsos estereotipos y prejuicios existentes sobre la diversidad cultural.
- Apoyar y complementar la intervención que llevan a cabo los servicios sociales y otros servicios pertenecientes a otras áreas municipales: salud, educación, cultura, infancia, juventud, mujer, etc., en su tarea de atención a la población migrada.
- Sensibilizar a la población del distrito sobre el proceso de las migraciones y acercarlos más a la realidad social y cultural de las comunidades de personas migrantes más representativas del distrito.
- Promover la convivencia intercultural y la no violencia realizando acciones de prevención, sensibilización y de trabajo contra la xenofobia, la igualdad de oportunidades, la violencia entre iguales y la violencia de género.

Datos

El servicio comenzó en septiembre de 2025.

Aspectos relevantes/Compromisos

El mediador sociocultural lleva a cabo intervenciones directas con la población inmigrantes, concretamente: atenciones a población migrante que tiene dificultades para relacionarse con distintos servicios de la administración pública para prestarles el apoyo necesario, acompañamiento, orientación, información, etc.

Se presta apoyo técnico a los trabajadores sociales en caso de que fuera necesario. Se priorizarán las atenciones individuales.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

La intervención va dirigida a apoyo en gestiones, trámites, acogida, etc y en prevención a través de actividades grupales y comunitarias.

3

Programa de convivencia para el barrio del Alto de San Isidro (Plan de Barrio) del distrito de Carabanchel

Mediación vecinal/comunitaria

Para	Desde
Vecinos del barrio del Alto de San Isidro del distrito de Carabanchel	2022

Órgano competente

Coordinación de Distrito de Carabanchel
Centro Socio Comunitario Caronte. Calle Caronte, 10

Teléfono de Información del servicio

660 786 838

El Distrito de Carabanchel ofrece un servicio de mediación comunitaria orientado a la detección y atención de los conflictos de convivencia, y al apoyo a recursos tanto educativos, como socio comunitarios del barrio, en materia de mediación y resolución no violenta de conflictos. Uno de los ámbitos donde se desarrolla la mediación comunitaria es la mediación vecinal.

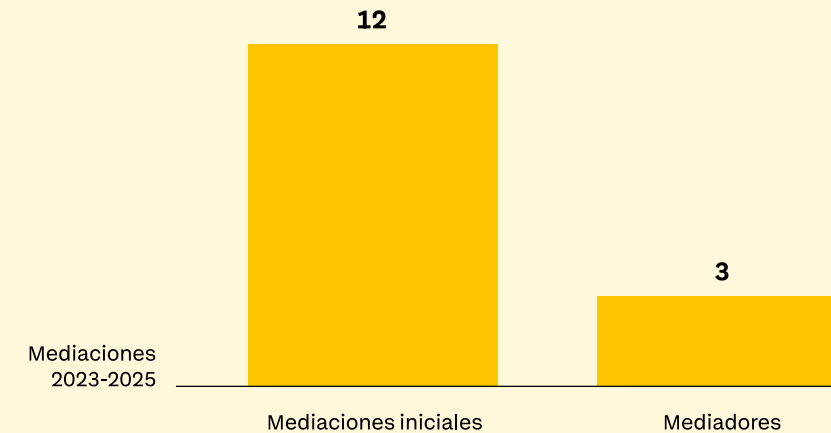
Tiene como finalidad favorecer la integración y la comunicación entre los diferentes colectivos que conforman la comunidad. Acompañando a través de las técnicas de mediación la autonomía del vecindario, fomentando el protagonismo, la implicación y la motivación de las y los vecinas y vecinos en la resolución de sus conflictos, así como reforzar los vínculos vecinales.

Actuaciones que se desarrollan:

- Identificación de comunidades donde existan problemas de convivencia vecinal a través de un diagnóstico inicial de la situación.
- Contactar con representantes clave dentro de cada finca o portal para detectar cuales son los problemas más comunes que dificultan la convivencia entre vecinos de un mismo bloque.

- Dar a conocer el servicio en el barrio mediante la realización de folletos informativos
- Recoger las demandas e intervenir en los conflictos vecinales entre vecinos de un mismo bloque ofreciendo herramientas de resolución de conflictos mediante la intervención in situ y las técnicas de mediación.
- Realización de actividades grupales a través de talleres de sensibilización sobre diferentes temas que creen conciencia y capaciten sobre la mejora de la convivencia en la comunidad partiendo de las problemáticas más comunes detectadas (contaminación ambiental, ruidos, tenencia de animales, etc..).
- Implementar talleres para facilitar habilidades y destrezas que mejoren las interacciones vecinales que permitan mantener una adecuada convivencia entre vecinos y vecinas desde el respeto mutuo y generar relaciones de buen trato, potenciando las relaciones vecinales como redes de apoyo (talleres de escucha activa, comunicación no verbal, habilidades sociales, mejora de la autoestima).

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Se han atendido todas las solicitudes de mediación mediante personal cualificado para tal efecto.
- Garantizar procesos voluntarios, imparciales y confidenciales.
- Sesiones presenciales y/o telemáticas según necesidades.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Impulso de acciones de sensibilización para prevenir conflictos vecinales.
- Formación continua del personal en técnicas de mediación, comunicación y escucha activa.
- Coordinación con otros servicios de mediación existentes en otras Administraciones y que tienen presencia en el territorio.
- Sistematización de procedimientos para mejorar los tiempos de respuesta.
- Elaboración y distribución de un folleto de normas básicas de convivencia en comunidades vecinales.
- Desarrollo de otros materiales informativos accesibles.

4

Programa de educar en convivencia en el barrio de Pan Bedito (Plan de Barrio) del distrito de Carabanchel

Mediación comunitaria

Para	Desde
Vecinos del barrio de Pan Bedito del distrito de Carabanchel	2024

Órgano competente

Coordinación de Distrito de Carabanchel
 Centro de Servicios Sociales Vista Alegre, calle Eduardo Morales, 28 (ubicación provisional).

Teléfono de Información del servicio

641156949

El Distrito de Carabanchel ofrece este servicio para prevenir situaciones de conflicto mediante la filosofía y metodología de la educación y mediación social, contribuyendo a la convivencia armoniosa y enriquecedora entre todos los vecinos y las vecinas del barrio, independientemente de su lugar de origen, género, cultura, religión, ideología o condición sexual. Se trabajan desde las claves culturales aquellas conductas que sean disonantes y generadoras de conflictos.

Se realizará prevención de conflictos en el ámbito de los centros escolares y en espacios públicos.

Resolución de conflictos en los espacios públicos: Intervención propuesta desde la mediación en dos líneas de trabajo:

- Recuperación de los espacios públicos – Construyendo la convivencia: Se orienta a canalizar de manera sistemática las necesidades y demandas de la comunidad en relación con el uso y apropiación de los espacios públicos del barrio. El objetivo central es fortalecer la convivencia vecinal mediante acciones que promuevan el uso adecuado y compartido de estos espacios, la mejora de su mantenimiento y limpieza, así como la organización de

encuentros comunitarios que activen la participación ciudadana.

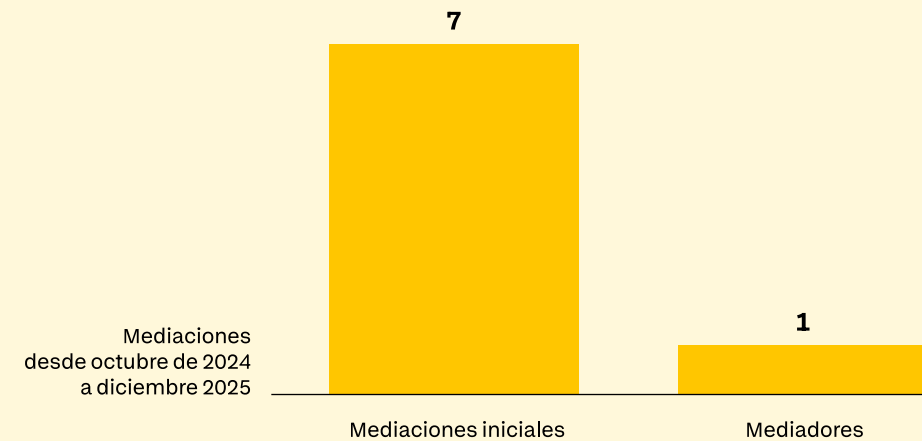
- Las actividades buscan generar entornos que favorezcan la interacción positiva entre los vecinos, impulsando dinámicas colaborativas, el respeto mutuo y la resolución pacífica de conflictos. De esta forma, se pretende contribuir al desarrollo de una cultura de convivencia basada en la corresponsabilidad, el diálogo y el cuidado colectivo del entorno común.

Procesos de mediación comunitaria: Se impulsan procesos abiertos que promuevan el diálogo y la resolución pacífica de conflictos dentro de la comunidad. Estos espacios están diseñados para facilitar la escucha activa, la observación atenta y la deconstrucción de prejuicios y estereotipos, con el objetivo de fomentar una cultura de entendimiento mutuo y respeto hacia las diferencias. El foco de esta intervención no solo se centra en las acciones puntuales de mediación, sino también en el cuidado y fortalecimiento de las dinámicas propias de la comunidad. Se busca crear un entorno inclusivo donde todos los participantes puedan crecer de manera conjunta, aprendiendo unos de otros y contribuyendo al bienestar colectivo.

Centros educativos y prevención conflictos alumna- do: tiene como objetivo fortalecer las competencias en gestión de conflictos, comunicación y resolución pacífica, así como fomentar la participación activa del alumnado en la mejora de la convivencia escolar.

reconocimiento y manejo constructivo de las emocio- nes, al mismo tiempo adquiriendo elementos básicos para una comunicación más asertiva y respetuosa entre compañeros.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Se han atendido todas las solicitudes de mediación mediante personal cualificado para tal efecto.
- Garantizar procesos voluntarios, imparciales y confidenciales.
- Sesiones presenciales y/o telemáticas según necesidades.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Impulso de acciones de sensibilización para prevenir conflictos vecinales.
- Formación continua del personal en técnicas de mediación, comunicación y escucha activa.
- Coordinación con otros servicios de mediación existentes en otras Administraciones y que tienen presencia en el territorio.
- Sistematización de procedimientos para mejorar los tiempos de respuesta.
- Elaboración y distribución de un folleto de normas básicas de convivencia en comunidades vecinales.
- Desarrollo de otros materiales informativos accesibles.

Programa de mediación educativa intercultural para población con absentismo escolar del distrito de Usera

Mediación educativa

Para	Desde
Comunidad educativa de 9 centros del distrito de Usera	2017
Órgano competente	
Coordinación de Distrito de Usera Centros educativos del Distrito de Usera	
Correo electrónico	
gdusera@madrid.es Dpto educación: educusera@madrid.es	

El Distrito de Usera ofrece este programa cuyo objetivo es impulsar la promoción educativa de las comunidades de minorías étnicas, de origen chino y de otras nacionalidades residentes en el distrito, desde el respeto y apoyo a su identidad cultural, favoreciendo que los niños finalicen con éxito la etapa de escolarización obligatoria.

Para ello incorpora la figura del mediador intercultural, que actúa como puente entre las familias y el sistema educativo, favoreciendo su incorporación, mejorando la comunicación y reduciendo el absentismo y el abandono escolar temprano.

El programa refuerza el Plan de Absentismo del distrito mediante una intervención más cercana y culturalmente adaptada. Sus actuaciones incluyen el acompañamiento a las familias en el acceso a recursos educativos, la realización de entrevistas y acciones preventivas, la coordinación con los centros para impulsar iniciativas interculturales, y la formación en mediación tanto de alumnado como de profesorado.

Su objetivo final es prevenir la escalada de conflictos, mejorar la convivencia y empoderar a las familias y al

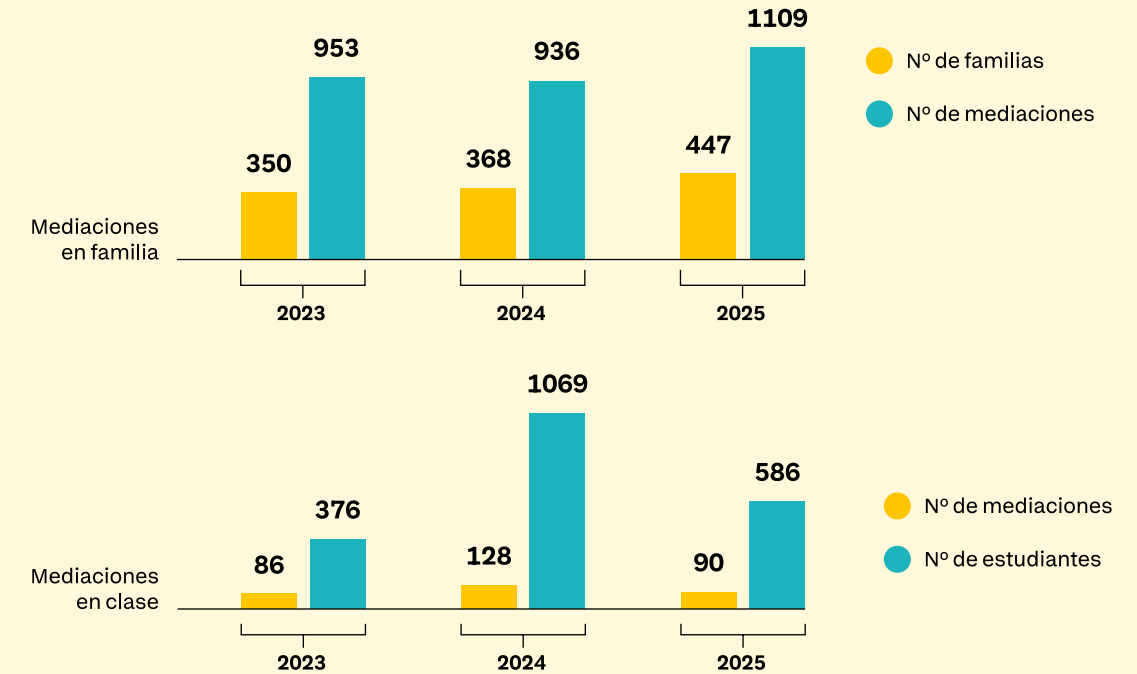
alumnado para gestionar futuras discrepancias de forma constructiva, favoreciendo un entorno escolar más positivo e integrador.

Es un programa consolidado, con impacto real en la prevención del absentismo escolar, la mejora de la convivencia y el fortalecimiento de la comunidad educativa desde un enfoque intercultural.

El programa actúa de forma integral mejorando la asistencia y motivación del alumnado, fortaleciendo la participación y comunicación de las familias desde un enfoque intercultural, y apoyando al profesorado en la detección del absentismo, la coordinación con la comunidad y la aplicación de prácticas inclusivas sensibles a la diversidad cultural.

Se cuida especialmente la formación y la sensibilización. Entre 2023 y 2025, el programa formó a alumnado mediador y profesorado en 8 y 10 centros educativos respectivamente, desarrollando entre 75 y 81 sesiones anuales para alumnado (con 105 a 134 participantes) y entre 11 y 20 sesiones para profesorado (con 58 a 97 personas formadas), mostrando una actividad formativa constante y en crecimiento.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

Estas actuaciones se articulan mediante Mediación Educativa Intercultural, Prácticas Restaurativas y Diálogos Apreciativos, herramientas clave para prevenir el absentismo y mejorar la convivencia y cohesión social en el entorno escolar.

Destacando la atención continua de las solicitudes de mediación, la rapidez en la orientación y valoración inicial de los casos, un alto porcentaje de casos atendidos respecto a los derivados, el adecuado cumplimiento de plazos de intervención y seguimiento, el incremento de coordinaciones entre centros cuando es necesario y una coordinación fluida con la comunidad educativa.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Sensibilización, formación y sistematización de los procesos de mediación
- La elaboración de materiales accesibles y adaptados cultural y lingüísticamente, especialmente para las familias de origen chino.
- El acompañamiento cercano a las familias facilitando la comunicación con el centro educativo, la comprensión del sistema escolar y el acceso a recursos y ayudas.
- La creación de espacios de participación y el fortalecimiento de la coordinación profesional y de los núcleos de mediación.
- El fortalecimiento de espacios técnico-profesionales de relación y núcleos de mediación entre el profesorado y otros recursos educativos.

6

Auxiliares de información en piscinas de verano del distrito de Usera

Mediación educativa

Para	Desde
Usuaris de las piscinas de verano del distrito de Usera	2025
Órgano competente	
Coordinación de Distrito de Usera	
Correo electrónico	
idmorcasitas@madrid.es idmsanfermin@madrid.es	

Promueve la convivencia pacífica y la inclusión en los espacios recreativos acuáticos, favoreciendo el respeto entre usuarios de diferentes orígenes y evitando conflictos. Para ello, se realizan tareas de información y atención al público velando por el cumplimiento de la normativa de utilización de las instalaciones, mantenimiento de los espacios públicos y conocimiento de las normas de convivencia en los espacios vecinales y públicos, en coordinación con el personal de los Centros Deportivos Municipales y también fuera de las instalaciones.

Incluye el control de accesos a las piscinas y la intervención ante incidencias derivadas de las colas, los cambios de turno o el tránsito por zonas restringidas. El equipo del proyecto colabora en la validación de entradas, la orientación a usuarios, el apoyo en la compra de entradas vía aplicación móvil y la gestión de la entrada y salida de personas, especialmente en momentos de mayor afluencia. También se presta ayuda en el cumplimiento de normas en las piscinas de verano y se realizan tareas auxiliares junto al personal del centro y de seguridad.

El plan incorpora además acciones específicas para promover el respeto y la tolerancia en piscinas públicas y privadas, desarrollar estrategias de mediación para prevenir y resolver conflictos —incluidos los interraciales— y formar al personal de las instalaciones en herramientas de resolución pacífica. Todo ello orientado a generar un entorno seguro, inclusivo y agradable para todos los usuarios.

El programa está activo en dos centros deportivos:

- Centro Deportivo Municipal “Orcasitas”. Av. de Rafaela Ybarra, 52, 28026 Madrid
- Centro Deportivo Municipal “San Fermín” C/ de San Mario, 18, 28041 Madrid

Entre junio y septiembre, el programa mantuvo una organización estable, con una presencia semanal de mediadores compuesta por 1 mediador de lunes a jueves y 2 mediadores de viernes a domingo en cada uno de los meses y por cada centro.

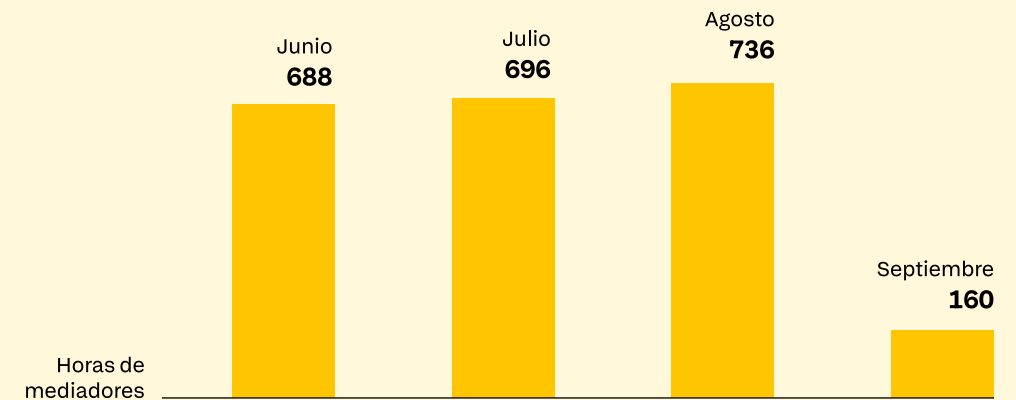
El enfoque incorpora tres dimensiones de la mediación:

- Preventiva, facilitando la comunicación y comprensión entre personas con códigos culturales distintos.

- Rehabilitadora, interviniendo en conflictos entre minorías y la sociedad mayoritaria o dentro de las propias minorías.

- Creativa, promoviendo nuevas formas de relación y normas compartidas.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- Garantizar que todas los usuarios reciban información comprensible sobre normas, horarios, aforo y uso de las instalaciones.
- Prestar una atención respetuosa, cercana y eficaz a todas las personas, sin discriminación por origen, edad, género o condición social.
- Fomentar un ambiente de respeto, cooperación y convivencia entre los distintos grupos socioculturales que utilizan las instalaciones.
- Detectar y mediar en posibles conflictos entre usuarios, actuando de manera preventiva y dialogante.
- Orientar a los usuarios para que hagan un uso adecuado de piscinas, vestuarios y zonas comunes.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

La metodología se adapta la alta vulnerabilidad de las personas destinatarias y a la diversidad cultural de los distintos grupos. La mediación se entiende no solo como resolución de conflictos, sino también como una herramienta para mejorar las relaciones interculturales, prevenir tensiones y favorecer la comunicación entre comunidades diversas.

El proceso se sustenta en elementos clave: la presencia imparcial del mediador, la disponibilidad de las partes para abordar el conflicto y una conducción estructurada del proceso (escucha, identificación de objetivos comunes, generación de alternativas y acuerdos). Además, el mediador selecciona los recursos adecuados según el tipo de conflicto, coordina con el personal necesario y registra sistemáticamente las intervenciones.



7

Acompañamiento e intervención socioeducativa con familias en situación de exclusión socio residencial y de apoyo a la convivencia vecinal en el distrito de Puente de Vallecas

Mediación comunitaria

Para	Desde
Familias empadronadas y/o residentes en el distrito en proceso de intervención social en el distrito	2018
Órgano competente	
Coordinación de Puente de Vallecas C/ Sierra Elvira, 42 / Metro Puente de Vallecas y Nueva Numancia	
Correo electrónico	
gdpvallecas@madrid.es	

El Distrito de Puente de Vallecas ofrece un servicio de acompañamiento socioeducativo para familias en exclusión residencial, orientado a mejorar la convivencia vecinal mediante apoyo profesional y mediación en conflictos. El equipo, formado por dos mediadoras, trabaja en un territorio amplio y complejo donde aumentan las problemáticas vecinales, lo que exige priorizar intervenciones, coordinarse con otros recursos y actuar de forma temprana para evitar la cronificación de los conflictos.

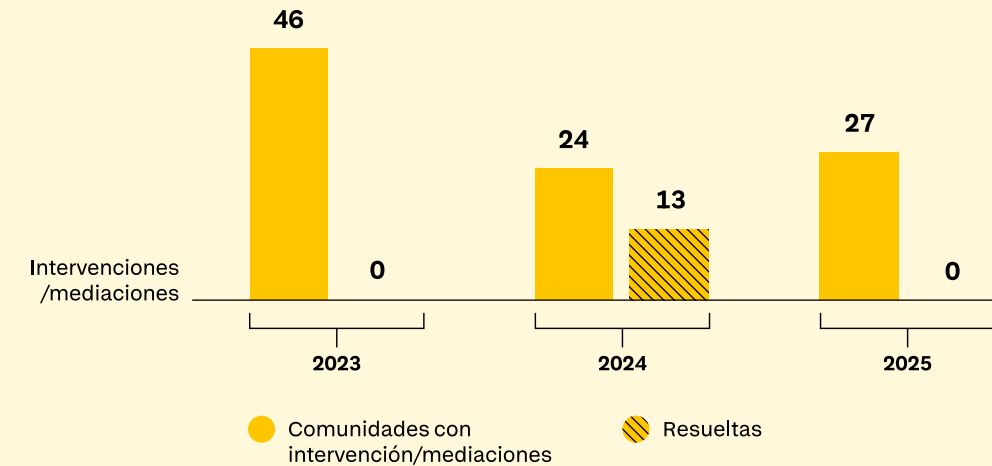
Las demandas más frecuentes están relacionadas con ruidos, uso cotidiano de las viviendas, desacuerdos entre propietarios e inquilinos, problemas de habitabilidad y tensiones derivadas de la gestión comunitaria (falta de comunicación, ausencia de reuniones, desacuerdos económicos o dificultades para acometer obras). Algunos conflictos presentan un alto desgaste relacional, lo que dificulta el acercamiento entre las partes.

La intervención se desarrolla desde una metodología flexible y se adapta a cada caso e incluye valoración inicial, entrevistas individuales, visitas a comunidades, acompañamientos y procesos de mediación cuando son viables. Cuando no existen condiciones para una mediación formal, se prioriza la orientación, la contención emocional y la prevención de una mayor escalada del conflicto. En algunos casos, los conflictos están muy cronificados, lo que dificulta el acercamiento entre las partes de forma constructiva.

En conjunto, el Servicio de Mediación Vecinal actúa como herramienta de prevención y apoyo en conflictos de convivencia. Aunque no siempre se logra una resolución completa, la intervención ayuda a reducir tensiones, orientar a las partes implicadas y evitar que los conflictos escalen.



Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

La intervención ha permitido mejorar la convivencia en muchos casos, especialmente cuando se han recuperado canales básicos de comunicación y se han alcanzado acuerdos entre las partes. En otros, ha servido para aclarar responsabilidades, activar recursos comunitarios o derivar el caso a servicios más adecuados. Sin embargo, algunas intervenciones se han cerrado sin mediación formal debido a la falta de implicación de alguna parte o a que el conflicto estaba condicionado por factores personales o estructurales que excedían la mediación vecinal.

Durante el proceso se han identificado varias limitaciones, como la falta de disposición real para mediar, la existencia de conflictos muy deteriorados, expectativas de carácter sancionador hacia el servicio y problemas estructurales o de salud mental no abordados en las comunidades. Estas situaciones han limitado el alcance de algunas intervenciones y evidencian la necesidad de un enfoque intersectorial en determinados casos.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

La coordinación con otros recursos —especialmente Servicios Sociales, administradores de fincas, presidencias de comunidades y programas municipales— resulta fundamental. Gracias a ella se puede responder mejor en situaciones de vulnerabilidad o posibles problemas de salud mental, y también aclarar el papel del servicio de mediación, evitando duplicidades o expectativas poco realistas. En algunos casos, se contacta con fuerzas de seguridad cuando hay antecedentes o riesgo de que el conflicto empeore.



8

Servicio de prevención y mediación en conflictos de Villaverde

Mediación vecinal/comunitaria

Para	Desde
Colegios sostenidos con fondos públicos	2018
Órgano competente	
Coordinación de Distrito de Villaverde	
Correo electrónico	
gdvillaverde@madrid.es mediacionvillaverde@provivienda.org	

El Servicio de Prevención y Mediación en Conflictos de Villaverde es un recurso municipal gratuito del Departamento de Servicios Sociales, formado por profesionales especializados en facilitar la comunicación y resolver conflictos vecinales. Está dirigido a la vecindad, comercios y entidades del distrito, ofreciendo espacios de diálogo para que las personas implicadas puedan acordar sus propias soluciones.

El servicio también realiza campañas y actividades comunitarias para promover la convivencia, el buen uso del espacio público y la participación vecinal. Cada caso para primero por una intermediación y se valora previamente para determinar si es viable una mediación; cuando no lo es, se ofrece acompañamiento, asesoramiento o derivación a otros recursos.

Las intervenciones abarcan mediaciones vecinales y comunitarias, acciones de prevención de conflictos, formaciones en comunicación y habilidades socia-

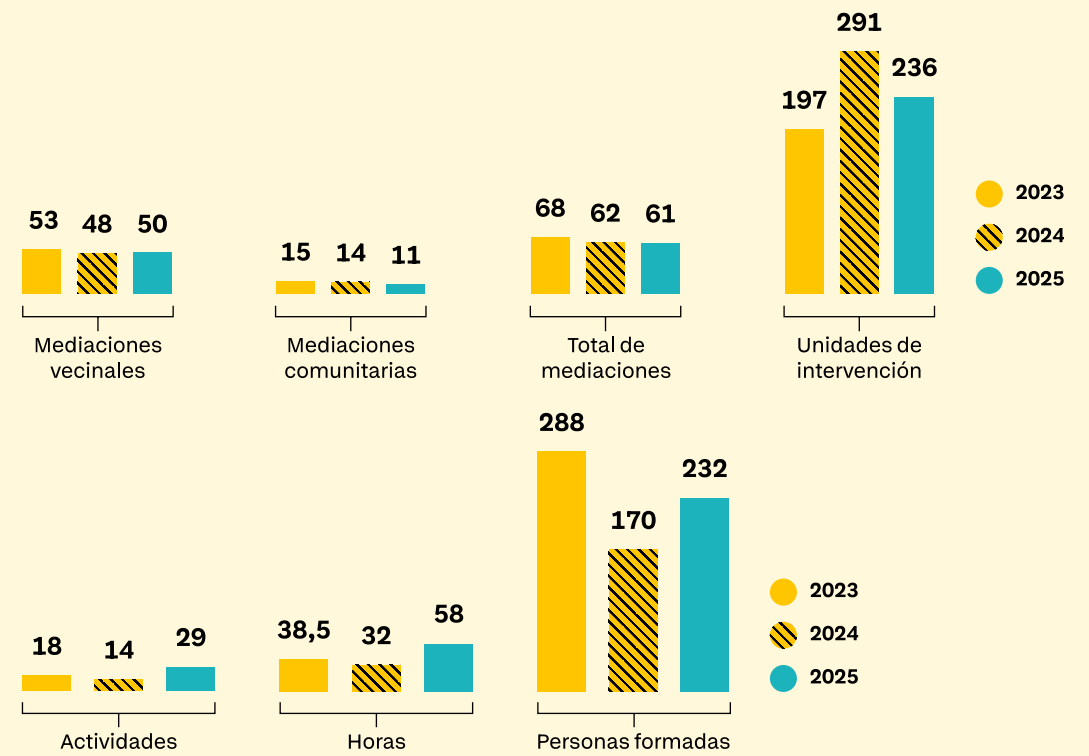
les, apoyo a procesos participativos y trabajo en red con servicios y entidades del distrito. Las actividades comunitarias del programa —incluyendo Impulsa, Impulsa con Otros, Colaboramos y acciones formativas— mostraron una evolución creciente, pasando de 50 en 2023 a 53 en 2024 y alcanzando 62 en 2025.

Su objetivo principal es fortalecer la convivencia en Villaverde.

Se presta en los siguientes espacios de atención:

- LOCAL MEDIACIÓN 1. C/ Arroyo de la Bulera, 11
- Junta Municipal de Villaverde C/ Arroyo Bueno, 53
- Centro CINESIA. C/ Godella, 104
- Espacio Comunitario Villaverde Alto C/ Albino Hernández Lázaro, 15 - local 1

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

El programa ofrece mediaciones vecinales formales, voluntarias, imparciales y confidenciales, garantizando la implicación de todas las partes.

Se asegura la atención y coordinación del 100% de las solicitudes con Servicios Sociales, evitando duplicidades y ofreciendo alternativas de acompañamiento cuando el caso no sea mediable.

La atención presencial se proporciona en un plazo máximo de tres semanas desde la solicitud.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

El servicio combina el trabajo de mediación con el trabajo comunitario en el territorio, difundiendo la cultura de la mediación entre asociaciones, entidades y recursos locales. Su enfoque pone el acento no solo en prevenir conflictos, sino también en intervenir directamente cuando surgen.

Desarrolla acciones preventivas como eje fundamental a través de actividades comunitarias centradas en la convivencia, la comunicación, las habilidades sociales y la formación en mediación. También impulsa campañas y acciones de sensibilización para evitar conflictos vecinales, especialmente en espacios comunes.

Además, garantiza la formación continua del personal en técnicas de mediación, fortaleciendo la calidad de la intervención.



9

Servicio de mediación y negociación de conflictos en espacios públicos y en comunidades vecinales sitas en zonas vulnerables del distrito de Villa de Vallecas

Mediación comunitaria

Para	Desde
Vecinos del barrio de la UVA del distrito de Villa de Vallecas	2022

Órgano competente

Coordinación de Distrito de Villa de Vallecas
Pº Federico García Lorca, 12

Correo electrónico

gdvivallecas@madrid.es

El objeto de este contrato es el desarrollo de un programa consistente en la detección dificultades de convivencia entre los residentes en los edificios situados en el Barrio de “La UVA” del Distrito de Villa de Vallecas, para realizar una mediación y/o negociación y ofrecer técnicas de resolución de conflictos con el fin de lograr acuerdos entre vecinos implicados en estas situaciones de conflicto vecinal.

Las prestaciones que se contemplan son las siguientes:

- La mediación y/o negociación para lograr acuerdos entre vecinos implicados en estas situaciones de conflicto de convivencia entre los residentes de los edificios.
- La propuesta de alternativas a las diferentes partes, previo análisis y reformulación de problemas, para negociar el conflicto. Y, en caso de no ser posible la mediación, la generación de espacios de comunicación y diálogo.
- Asesoramiento jurídico sobre cuestiones de vivienda.

- Capacitar a las personas residentes en los edificios del barrio de “La UVA” para la adquisición de habilidades y destrezas en el contexto de la convivencia en edificios e interacciones entre vecinos a través de talleres informativos y formativos.
- Realizar las acciones de difusión pertinentes

Su objetivo principal es potenciar, consolidar y mejorar la convivencia en comunidades de vecinos de edificios y capacitarlas para gestionar los asuntos colectivos mediante procesos de mediación con apoyo social, acompañamiento y asesoramiento realizando, entre otras, acciones relacionadas con la pedagogía del hábitat, organización de la comunidad, convivencia en colectivos con especial dificultad, detección de vulnerabilidad y participación comunitaria en el entorno.

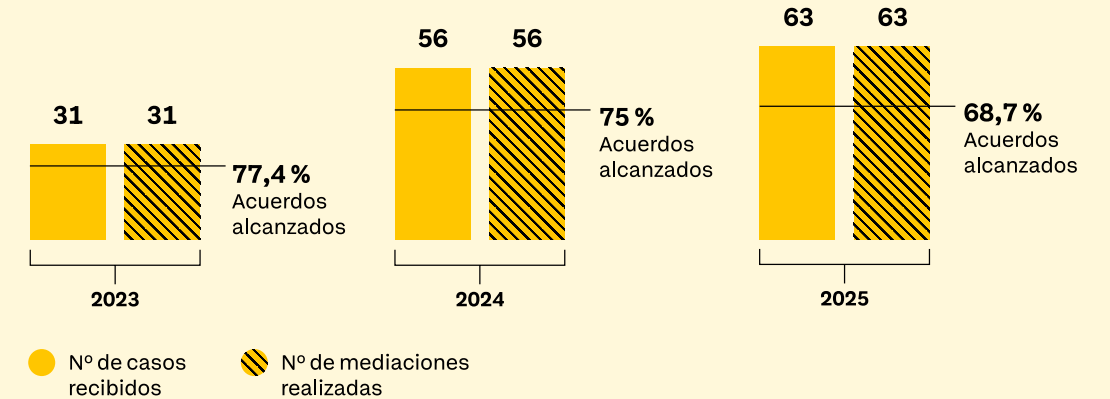
El servicio se presta en la siguiente ubicación:

Local ubicado en Avenida de Santa Eugenia 35-

Contacto Coordinadora del servicio: Ana Camargo
mediacion.uva@ciudadjoven.org



Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- El servicio realiza diagnósticos y propone intervenciones de mediación según las necesidades vecinales.
- Promueve la vinculación de la comunidad y la participación en la toma de decisiones, capacita a los vecinos en el uso de la mediación en su convivencia diaria y refuerza el vínculo con los recursos sociales, culturales y deportivos del barrio.
- Detecta y acompaña a personas en situación de vulnerabilidad para su derivación a Servicios Sociales, interviene en casos de insalubridad doméstica
- Difunde buenas prácticas en las comunidades en intervención.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- El programa impulsa la gestión constructiva de las diferencias y la participación vecinal en los edificios, promoviendo la corresponsabilidad en la convivencia y teniendo en cuenta las distintas necesidades de mujeres y hombres.
- Crea espacios de comunicación y cooperación entre residentes, asociaciones del barrio, entidades locales y profesionales de los servicios sociales.
- Cada año se realiza prospección y contacto con al menos 15 comunidades de la UVA e intervención con mediación o negociación de conflictos en, al menos, 10 de ellas. Estas actuaciones incluyen la presentación del servicio, el diagnóstico de cada edificio, procesos de mediación, derivaciones a Servicios Sociales en casos vulnerables, apoyo jurídico en vivienda y acompañamiento en situaciones de insalubridad. Además, se elaboran guías de buenas prácticas y se imparten seis talleres anuales de 4 horas sobre convivencia.



10

Servicios de mediación de conflictos en espacios públicos del distrito de Villa de Vallecas

Mediación comunitaria

Para Vecinos del distrito de Villa de Vallecas	Desde 2024 (actual contrato)
Órgano competente Coordinación de Villa de Vallecas Pº Federico García Lorca, 12	
Correo electrónico gdvivallecas@madrid.es m.menendez@vitaevents.es	

El distrito dispone de un contrato que tiene como finalidad la puesta en marcha de un servicio de detección, apoyo, mediación y negociación en la resolución de conflictos en espacios públicos y promover su buen uso y el de sus equipamientos, favoreciendo una convivencia pacífica con el fin de prevenir conflictos y problemas de convivencia en el distrito.

Su objetivo principal es abordar los conflictos vecinales que se producen en determinadas zonas del distrito provocados por la diferencia de hábitos y diversidad cultural e intergeneracional, así como la intervención con los grupos de jóvenes en riesgo de exclusión social que presentan conductas inapropiadas y disruptivas en los espacios públicos.

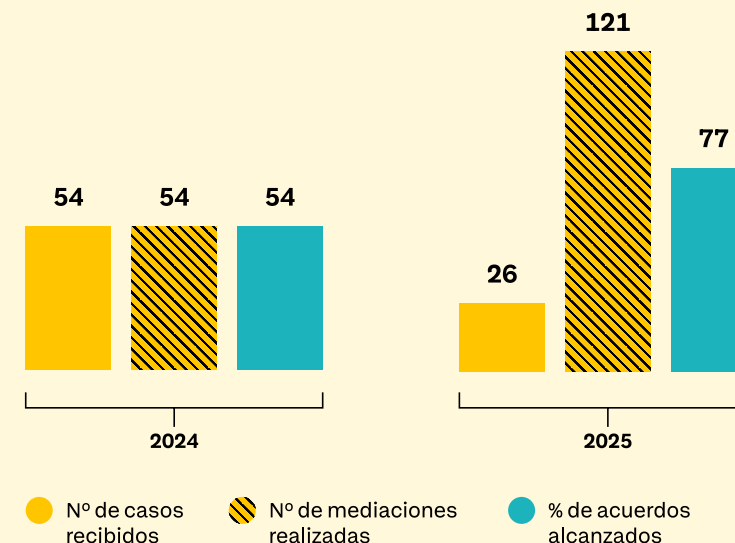
El diseño de la intervención incorpora las siguientes acciones:

- Actualizar el diagnóstico sobre la situación de convivencia social en medio abierto del distrito, incorporando la perspectiva de género.

- Identificar y analizar las zonas con conflictos vecinales para diseñar intervenciones de prevención y resolución de conflictos.
- Elaborar un diseño de intervención mediadora para cada zona del distrito donde se hayan detectado problemas de convivencia en medio abierto.
- Prevenir la aparición de conflictos y/o paliar los existentes, previa identificación de estos.
- Mediar en situaciones de conflicto que surjan en horarios de mayor concentración de personas en espacios públicos y comunes.

El Servicio se presta en los espacios públicos del distrito.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

- La intervención busca impulsar la participación vecinal y la implicación de distintos agentes comunitarios en la gestión de conflictos, reconociendo su papel clave en la convivencia. Se trabaja con personas con dificultades de integración para mejorar sus habilidades sociales y prevenir situaciones de rechazo o discriminación.
- Además, se fortalecen los vínculos entre jóvenes y adultos para mejorar la comunicación y reducir conflictos, promoviendo a la vez un uso responsable del espacio público y el acceso a actividades de ocio, deporte y tiempo libre.
- Por último, se fomenta la participación en actividades comunitarias, asociaciones y entidades sociales, facilitando el acceso a servicios públicos y apoyando a grupos vecinales y líderes comunitarios para que puedan organizarse y participar de forma activa.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

- Se integra la perspectiva intercultural y de género en la mediación, fomentar espacios de comunicación entre vecinos, asociaciones y servicios sociales, y promover procesos que mejoren la convivencia y la corresponsabilidad comunitaria.
- La mediación se concibe como una herramienta no solo para resolver conflictos, sino también para prevenirlos mediante la mejora de las relaciones y la comunicación, especialmente en contextos interculturales. En los espacios públicos, este enfoque se aplica generando sintonía, escuchando a las partes, identificando objetivos comunes, buscando soluciones y acordando medidas que eviten la reaparición del conflicto, fortaleciendo así la convivencia entre los distintos grupos.

11

Mediación en comunidad de vecinos del distrito de Vicálvaro

Mediación escolar /comunitaria

Para	Desde
Residentes de las comunidades de vivienda pública del distrito, especialmente familias realojadas, así como los vecinos de las comunidades colindantes.	2024

Órgano competente

Coordinación de Distrito de Vicálvaro
c/ Titanio, 5

Correo electrónico

gdvicalvaro@madrid.es

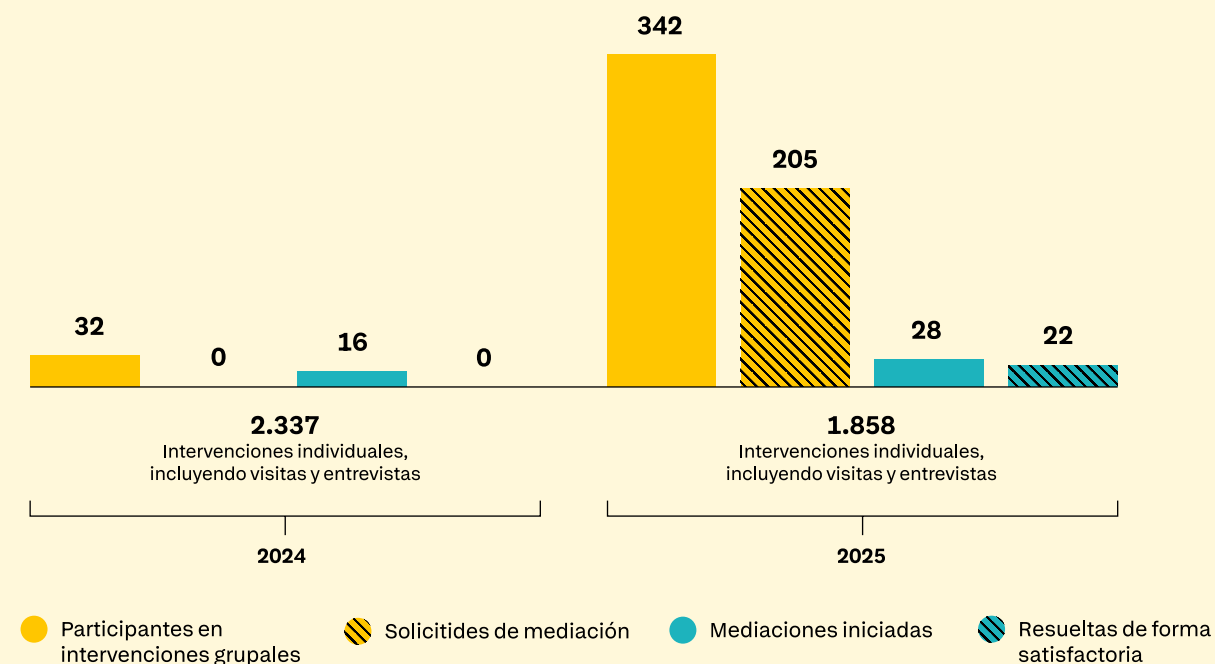
Se presta un servicio de mediación social en las comunidades de vecinos y su entorno, dentro del ámbito territorial del Plan Integral de Barrio de Vicálvaro (zonas incluidas en el antiguo barrio de Ambroz y tres bloques de viviendas procedentes de operaciones de la Agencia de Vivienda Social).

Este servicio comprende, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Mediación social en conflictos vecinales o entre particulares, ya sea a iniciativa del propio proyecto o a requerimiento del personal técnico municipal.
- Sesiones informativas y formativas dirigidas a la ciudadanía y a las comunidades vecinales, relativas a las problemáticas detectadas: limpieza, ruidos en la vía pública, uso de instalaciones deportivas, recursos disponibles o cuestiones de interés comunitario.

- Colaboración con profesionales municipales en materias de prevención e intervención social comunitaria.
- Visitas periódicas a los espacios públicos del ámbito territorial, identificando líderes de grupos, analizando de forma continua las dinámicas de uso del espacio y reforzando la figura de la persona mediadora como agente de resolución de conflictos.
- Diseño y ejecución de actividades comunitarias y lúdicas dirigidas a menores, jóvenes y adultos, con el objetivo de promover el uso adecuado del espacio público, potenciar la convivencia y fomentar la participación vecinal, previa autorización del responsable del contrato.
- Coordinación con los recursos sociales del Distrito para responder a las necesidades detectadas en la población que frecuenta los espacios abiertos.

Datos



Aspectos relevantes/Compromisos

El equipo profesional está integrado por dos mediadoras a jornada completa.

La metodología se adapta a una realidad social diversa y compleja, integrando enfoques de distintas disciplinas y una perspectiva de género transversal. La intervención se basa en la mediación social, con especial atención a la mediación intercultural y a la participación comunitaria.

Las actuaciones varían entre Valdebernardo y Villablanca debido a las diferencias en la población, los tipos de conflictos y las características de los edificios.

La coordinación con el distrito se mantiene con una periodicidad mínima mensual.

Buenas Prácticas/Aprendizajes

Se realizan todas y cada una de las intervenciones individuales necesarias, así como actividades grupales y comunitarias. Entre las acciones destacadas se encuentran:

- Dos talleres titulados “Vivir en comunidad e higiene con animales”, orientados a reducir la conflictividad vecinal.
- Diversas jornadas y actividades para promover el conocimiento entre vecinos, tales como: “600 años del pueblo gitano”, jornada de juegos intergeneracionales, taller de reciclaje, Taller de pintura comunitaria en el que se decoraron las barandillas de distintos portales.

