

# Oficina de Mediación

MEMORIA DE  
ACTIVIDADES  
2024



# **Oficina de Mediación**

## Memoria de actividades 2024

# Créditos

## 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. Septiembre 2025

# Dependencia orgánica

## ALCALDE DE MADRID

Jose Luis Martinez Almeida

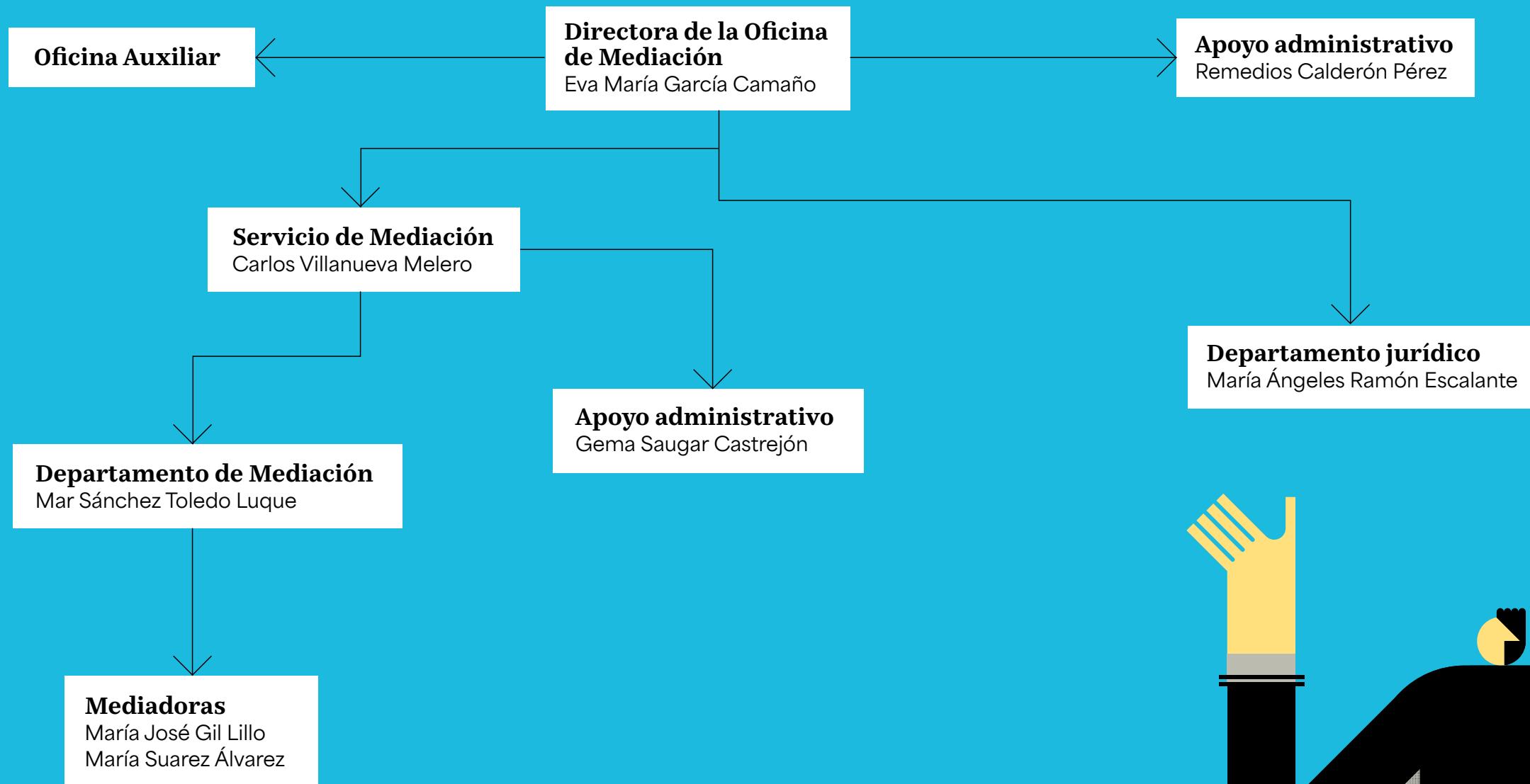
## COORDINADORA GENERAL DE LA ALCALDÍA

María Inmaculada Sánchez-Cervera Valdés

## DIRECTORA GENERAL DE RELACIONES INTERNACIONALES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Ana Julia de Miguel Cabrera

# Organigrama



# Índice

**11**

**I – Oficina de Mediación.**  
Origen, objetivos y funciones.

**17**

**II – Marco normativo.**

**21**

**III – Actuaciones realizadas.**

**29**

**IV – Actividades de gestión  
y procesos de mediación.**

**35**

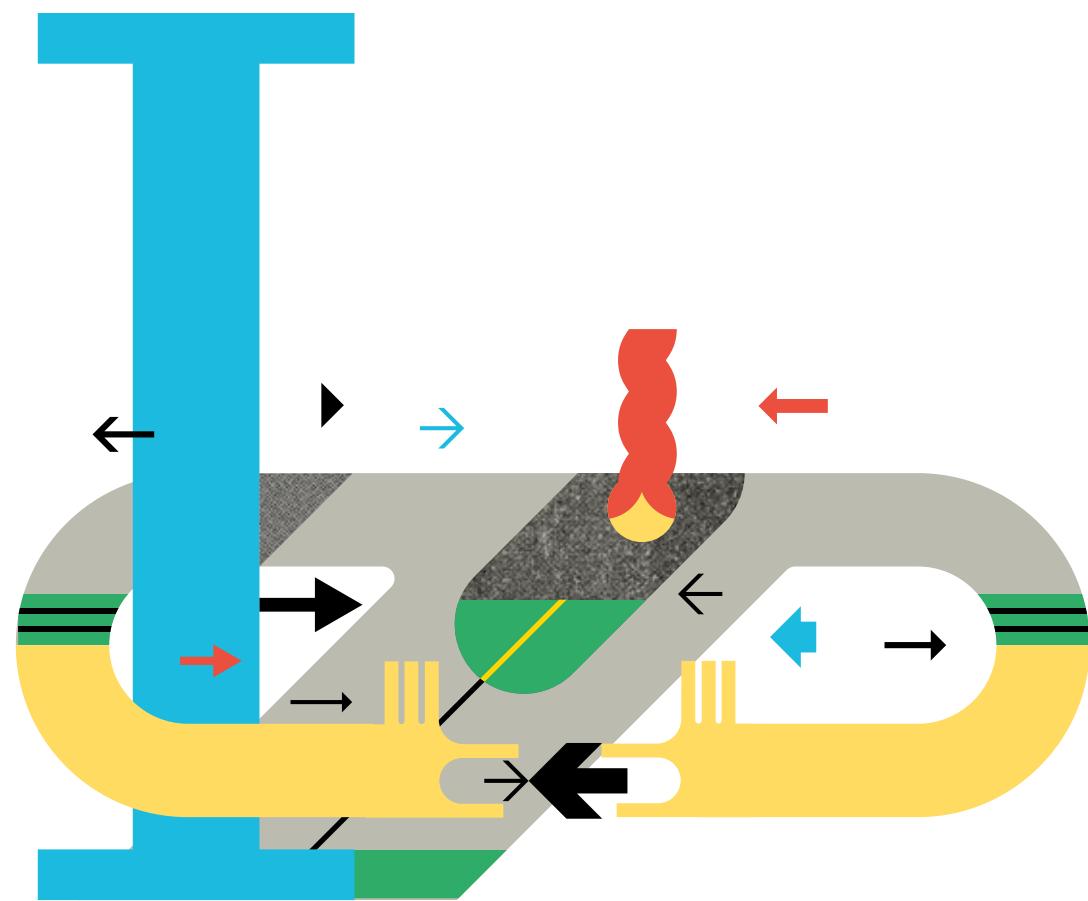
**V – Articulación de los MASC en  
el Ayuntamiento de Madrid.**

**39**

**Anexo.  
Fichas MASC**



# Oficina de Mediación



## Presentación

La Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid fue creada el 29 de junio de 2023, mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno, como parte de la reorganización de competencias de la Coordinación General de la Alcaldía, y adscrita a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos.

En el apartado 10.<sup>º</sup> 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.

Esta iniciativa responde a la voluntad del Ayuntamiento de darse de herramientas modernas, eficaces y participativas para la gestión de los conflictos que puedan surgir entre la administración municipal y la ciudadanía.

La Oficina de Mediación se ha consolidado como un instrumento innovador y transformador, que sitúa a Madrid a la vanguardia de las Administraciones Públicas en el impulso de métodos adecuados de solución de controversias (MASC), algunos de los cuales ya venían aplicándose desde hace cuarenta años.

Su misión es clara, ofrecer un servicio especializado de mediación para la gestión y resolución de conflictos entre la administración municipal y los particulares, así como entre los ciudadanos en el ámbito de las competencias municipales, además de recabar datos y establecer criterios comunes del resto de MASC gestionados en el Ayuntamiento.

El servicio público de mediación que se presta de forma gratuita por la Oficina de Mediación se rige por los valores fundamentales de esta: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, flexibilidad, transparencia y agilidad. Estos principios garantizan un entorno de confianza y colaboración, donde las partes pueden dialogar y alcanzar acuerdos equitativos, con el acompañamiento de profesionales neutrales.

A estos efectos, debe tenerse en cuenta que la mediación, tanto administrativa como entre particulares, se encuadrada en todo momento dentro de los límites establecidos por el ordenamiento jurídico, pudiendo aprovechar los principios que la definen,

## La Oficina de Mediación se ha consolidado como un instrumento innovador y transformador, que sitúa a Madrid a la vanguardia de las Administraciones Públicas

fundamentalmente los de voluntariedad y confidencialidad, además de la imparcialidad que procura la presencia de un tercero neutral, para introducir un criterio de equidad y razonabilidad en la solución de la controversia.

La creación de esta Oficina se enmarca en un contexto más amplio de impulso a los métodos adecuados de solución de controversias (MASC), tanto a nivel nacional como europeo.

En España, la recientemente entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero de medidas en materia de eficiencia del Sector Público de Justicia, reconoce la mediación como una vía complementaria y eficaz para resolver conflictos.

A nivel europeo, la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, ha sido el principal instrumento normativo para fomentar el uso de la mediación en los Estados miembros.

Además, la Comisión Europea ha impulsado un Código Europeo de Conducta para los Mediadores, y ha promovido la mediación como parte esencial del acceso a la justicia en el marco del Programa de Estocolmo, que aboga por una Europa abierta y segura al servicio del ciudadano.

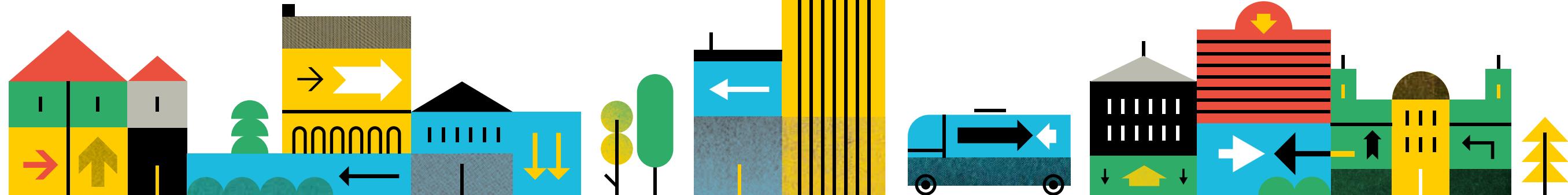
A pesar de estos avances, los datos reflejan que aún queda camino por recorrer; según la encuesta de condiciones de los consumidores de la Comisión Europea (2021), solo un 5 % de los consumidores de la UE que enfrentaron un problema con un producto o servicio acudieron a un organismo de resolución alternativa de litigios.

La Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid nace, por tanto, con una doble vocación: prevenir y resolver conflictos, y fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración, fomentando una cultura institucional basada en la participación, la transparencia y la buena gobernanza. En un entorno donde se producen divergencias entre ciudadanos y administración y entre estos entre si en cuestiones competencia municipal la mediación se presenta como una vía razonable, equitativa y legalmente encuadrada para alcanzar soluciones satisfactorias.

Esta memoria recoge el trabajo realizado en 2024 de la Oficina, año decisivo tras su puesta en marcha en el último semestre del año anterior, los logros alcanzados, los retos identificados y las líneas estratégicas de futuro, además de recopilar los datos del resto de MASC gestionados en el Ayuntamiento de Madrid.

Con ella, reafirmamos nuestro compromiso con una administración más cercana, humana y eficaz, que escucha, dialoga y construye soluciones junto a la ciudadanía.

**Nace con una doble vocación: prevenir y resolver conflictos, y fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración**



## Objetivos

Los objetivos de la Oficina de Mediación se pueden resumir en:

**Proporcionar a los ciudadanos un servicio completo de mediación**

administrativa a través de mediadores propios y de mediadores oficiales organizados por sectores.

**Elaborar una memoria anual** que aglutine todos los datos sobre mediación y otros MASC gestionados en el Ayuntamiento.

**Homogeneizar la actividad mediadora** del Ayuntamiento diseñando procedimientos de mediación y estableciendo criterios comunes de actuación a través de protocolos, cartas de servicios y la creación de un grupo de trabajo.

**Firmar convenios** con las principales instituciones relacionadas con la mediación para potenciar la mediación administrativa.

**Organizar una formación interna de calidad** para el equipo de la Oficina de Mediación y demás unidades del Ayuntamiento que gestionen estas materias.

**Poner en marcha un sitio web de fácil acceso** que permita conocer y acceder a la mediación del Ayuntamiento.

**Dar a conocer la mediación en el Ayuntamiento de Madrid** a través de campañas de comunicación y organización y asistencia a jornadas sobre la materia.

## Funciones

En cumplimiento de sus objetivos, la Oficina de Mediación tiene las siguientes funciones:

**Atender y potenciar la resolución de conflictos** entre Administración y ciudadanos y entre los particulares entre sí para la solución de controversias relacionadas con materias competencia del Ayuntamiento de Madrid.

**Coordinar la actividad mediadora** que viene desarrollándose por distintos departamentos del Ayuntamiento.

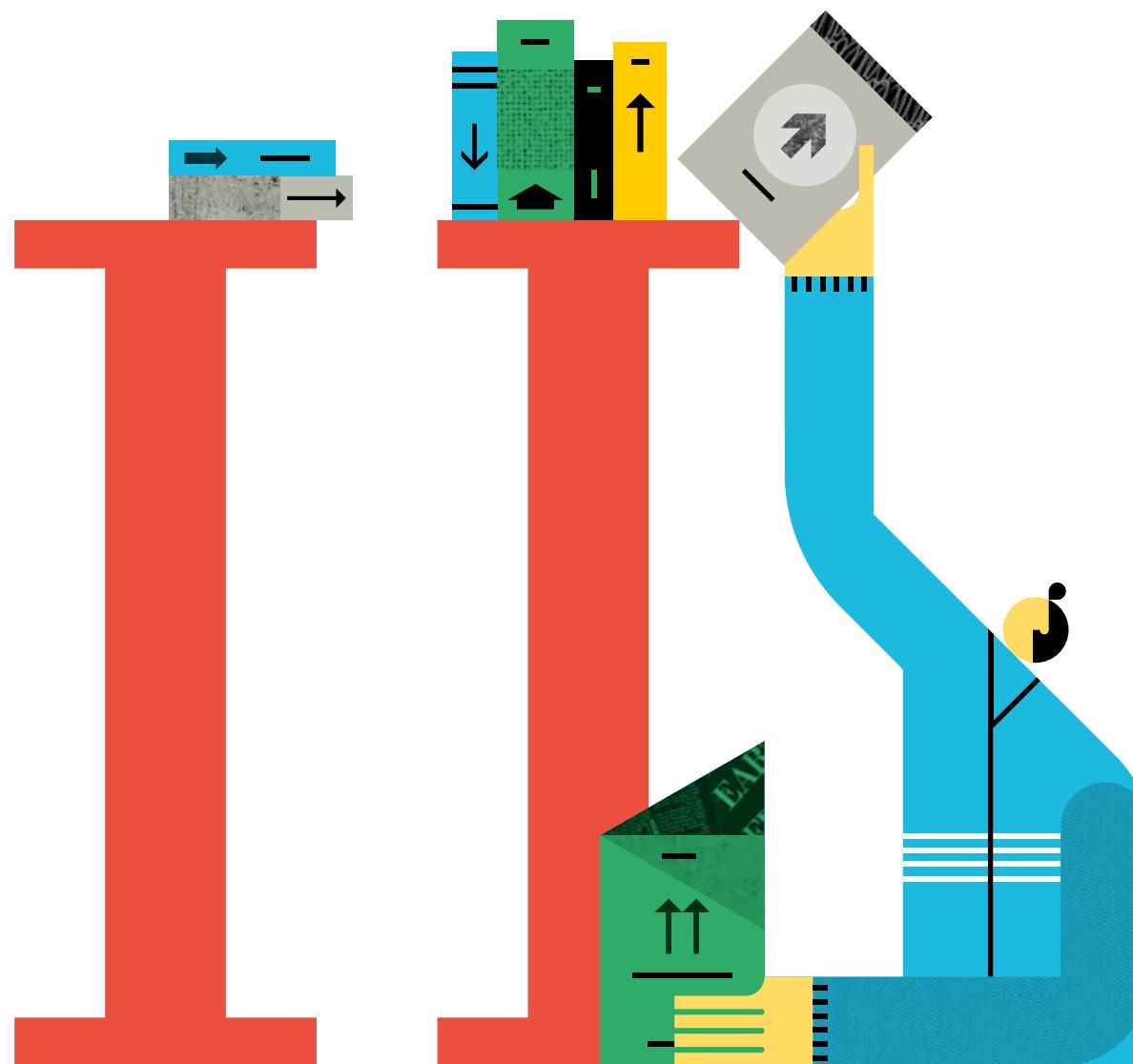
**Potenciar, difundir y divulgar la mediación administrativa** para el conocimiento de ciudadanos y servicios del Ayuntamiento de Madrid, lanzando campañas de comunicación, organizando jornadas y cursos de formación.

**Asesorar en la producción normativa municipal** con el fin de generalizar, en la medida de lo posible, la resolución convencional de conflictos.

**Poner en marcha un sistema de información** que permita disponer de una evaluación permanente de la situación de los programas de mediación existentes y diseñar herramientas para mejorar su gestión y garantizar su eficacia.

**Representación del Ayuntamiento** de Madrid en los foros del sector.

# Marco Normativo



## Normativa básica general

En nuestro ordenamiento jurídico, el artículo 86 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC), establece la terminación convencional del procedimiento administrativo a través de acuerdos que no sean contrarios al ordenamiento jurídico, ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado.

También indica que, en los casos de procedimientos de responsabilidad patrimonial, el acuerdo alcanzado entre las partes deberá fijar la cuantía y modo de indemnización de acuerdo con los criterios que para calcularla y abonarla establece el artículo 34 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público.

El artículo 90 de la misma ley, que establece las especialidades de la resolución en los procedimientos sancionadores, recoge la posibilidad de terminación convencional en su apartado 4: “Cuando las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a las Administraciones y la cuantía destinada a indemnizar estos daños no hubiera quedado determinada en el expediente, se fijará mediante un procedimiento complementario, cuya resolución será inmediatamente ejecutiva. Este procedimiento será susceptible de terminación convencional, pero ni ésta ni la aceptación por el infractor de la resolución que pudiera recaer implicarán el reconocimiento voluntario de su responsabilidad. La resolución del procedimiento pondrá fin a la vía administrativa.”

Por su parte, el artículo 112.2 LPAC hace referencia a la mediación sustitutoria de los recursos de alzada y de reposición.

De otro lado, el artículo 77.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa regula la mediación contenciosa-administrativa. Nuestros Tribunales igualmente han reconocido esta posibilidad a la hora de alcanzar acuerdos que pongan fin a la controversia en ciertas materias.

Finalmente, hay que citar también, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid, que ha recogido también la posibilidad de terminación convencional de los procedimientos sancionadores - y por ello una entrada a la mediación previa - en los términos de lo establecido por el artículo 90 LPAC antes citado.

Aprobada fuera del ejercicio 2024, aunque muy próxima, debe mencionarse aquí la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, en la que cabe destacar la regulación del denominado “requisito de procedibilidad” que establece que, en el orden jurisdiccional civil, con carácter general, para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en el artículo 2, con exclusión de si se formula una oferta vinculante, en los términos del artículo 17, o leyes especiales establecen expresamente otros mecanismos..

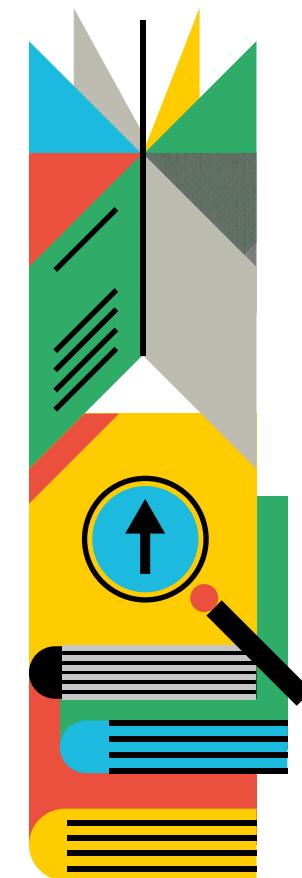
También destaca la regulación general de la actividad negociadora que se define como la búsqueda de una solución extrajudicial

por las partes, ya sea por sí mismas o con la intervención de un tercero neutral, lo que engloba a todos los MASC.

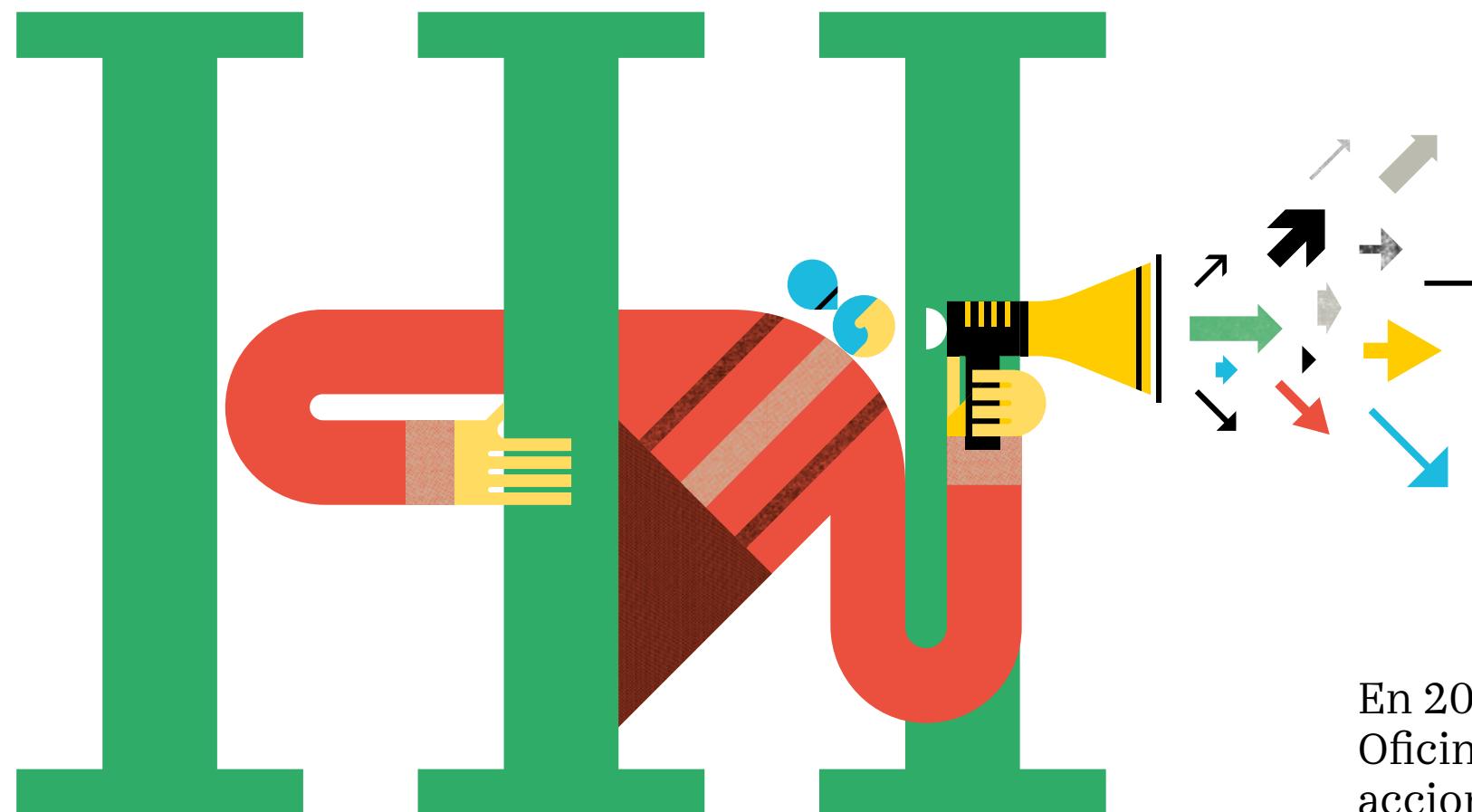
Todas estas novedades son consideradas con detenimiento por la Oficina de Mediación para estudiar su aplicación a los procesos que lleva a cabo.

## Normativa municipal

- La Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad (en adelante, OCAS) y la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, OLDRUAM), recogen la posibilidad de acudir a la mediación administrativa en supuestos en los que es admisible una solución transaccional de forma que quede garantizado el interés general.
- En particular, el artículo 57 OCAS incorpora la mediación administrativa para la terminación convencional del procedimiento de restablecimiento de la legalidad. Los acuerdos de mediación administrativa tendrán por objeto minimizar o evitar las molestias producidas por los emisores, sin que puedan afectar al interés general ni ser contrarios al ordenamiento jurídico, y vincularán a las partes una vez que se incorporen a la resolución administrativa.
- Por su parte, el artículo 70 OLDRUAM incorpora la mediación administrativa para garantizar el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada en los procedimientos de subsanación de deficiencias. Los acuerdos de mediación administrativa tendrán por objeto minimizar o evitar las molestias producidas por las actuaciones urbanísticas, vinculando a las partes interesadas una vez que se incorporen a la resolución que ponga fin al procedimiento de restablecimiento de la legalidad.
- Mediante Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprueban las Directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid.



# Actuaciones realizadas



En 2024, para el cumplimiento de sus objetivos, la Oficina de Mediación ha llevado a cabo las siguientes acciones:

### Directrices

Mediante Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprueban las Directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid.

Estas directrices establecen el marco de actuación para el desarrollo de la mediación administrativa, la mediación entre particulares y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos.

Su objetivo es aportar claridad y garantías a la ciudadanía y a los órganos municipales en la mediación que se realice en el Ayuntamiento de Madrid.

Recogen los requisitos que deben cumplir las partes, el nombramiento y funciones de los mediadores, tanto municipales como privados, así como los trámites de desarrollo del proceso desde la solicitud, las comunicaciones con los órganos municipales afectados, en su caso, las especialidades de la mediación entre particulares, las sesiones necesarias y la finalización ya sea mediante acuerdo total, parcial o sin acuerdo.

Finalmente, se recogen las formas de colaboración de la Oficina de Mediación con el resto de los órganos y entidades municipales y el asesoramiento en la materia.

### Recursos Humanos

Por Decreto de 12 de abril de 2024 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se modifica la Relación de Puestos de Trabajo de la Coordinación General de la Alcaldía dotando a la Oficina de Mediación de un puesto de trabajo de apoyo administrativo.

### Formación

La Oficina de Mediación, a través de la Escuela de Formación, ha impartido en 2024 dos cursos de carácter obligatorio y tres de carácter abierto, con un éxito apreciable:

- “La mediación en el procedimiento administrativo en el Ayuntamiento de Madrid”.
- “Aplicación práctica de la mediación en el Ayuntamiento de Madrid”, de carácter obligatorio y dirigido a los empleados municipales de unidades administrativas en las que sea susceptible la introducción de métodos alternativos de solución de conflictos y, en concreto la mediación.

- Se ha elaborado el contenido de una Píldora formativa sobre la Oficina de Mediación y qué es mediación, cuya producción se ha realizado por la Escuela de Formación.

Además, se han mantenido reuniones con la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Carlos III para participar en el programa de tutorías en ejecución de los convenios que el Ayuntamiento de Madrid suscribe con estas universidades. Prácticas que comienzan en 2025 y para lo que se está recibiendo formación.

Así mismo, los alumnos de la Universidad Carlos III llevan a cabo prácticas de clínica jurídica durante todo el curso universitario, es decir, de octubre a junio, en ejecución del convenio de colaboración suscrito con esa Universidad para la puesta en marcha de proyectos de aprendizaje y servicio a la comunidad.

### Página web

Tras el alta en el inventario de procedimientos del Ayuntamiento de Madrid y la elaboración de un formulario normalizado para solicitar mediación, se ha creado un espacio web dentro de la página web del Ayuntamiento de Madrid de la Oficina de Mediación con información sobre sus funciones, acceso a información relacionada con la mediación, acceso a información relacionada con la mediación, normativa, noticias y preguntas frecuentes ([madrid.es/oficinamediacion](http://madrid.es/oficinamediacion)).



### **Encuestas de satisfacción**

Desde comienzos de 2024 se vienen remitiendo cuestionarios de satisfacción sobre la calidad del servicio de mediación prestado tanto a los ciudadanos y otras administraciones públicas parte en la mediación como al personal municipal que participa en los procesos de mediación.

### **Formulario sobre MASC**

En enero de 2024 se ha elaborado un formulario dirigido a diferentes unidades municipales a fin de detectar las actuaciones en las que se han aplicado durante 2023 métodos alternativos de solución de conflictos.

### **Buena práctica**

Se ha incorporado a la Oficina de Mediación en el Código municipal de Buenas Prácticas.

### **Vídeo**

Como continuación del vídeo sobre la Oficina de Mediación que se elaboró en 2023 y en complemento a las labores de difusión de la Oficina de Mediación en la web y en redes sociales, se han elaborado un nuevo vídeo sobre la mediación administrativa.

### **Convenios de colaboración**

Como resultado de reuniones y contactos con otras entidades públicas y privadas relacionadas con la mediación se han firmado convenios con AMM e ICAM (medialCAM), GEMME, FAPROMED, Camara de Comercio de Madrid y Colegio de Procuradores de Madrid (Procuramedia).

### **Campañas de comunicación**

Para cumplir el objetivo de promover la mediación y dar a conocer la Oficina de Mediación, se han desarrollado dos campañas de comunicación durante los meses de abril y octubre de 2024 cuyo lema es “Alcancemos un acuerdo” y que ha consistido en la colocación de banners dinámicos en marquesinas, mupis digitales, autobuses vinilados, la colocación de cartelería y puesta a disposición de dípticos informativos en todas las dependencias municipales, presencia en redes sociales, con 3.211.000 impresiones y 31.000 clics, periódicos digitales y en prensa en papel.

### **Información a órganos municipales**

También se ha desarrollado una importante labor con más de 20 reuniones para dar a conocer la Oficina de mediación, el servicio público que presta y la mediación administrativa a diversos ór- gano

nos municipales en los que puede resultar adecuada su implementación.

Además de estas reuniones, generales o específicas en asuntos y expedientes concretos, la Oficina de Mediación se sumó, en el mes de junio de 2024, a la iniciativa municipal “Café con Talento” para exponer a los Distritos, posibilidades de la mediación a través de casos prácticos concretos.

### **Carta de Servicios de Control del Ruido**

En la última evaluación de marzo de 2025 de la Carta de Servicios de Control del Ruido, aprobada por Acuerdo de Junta de Gobierno de 22 de abril de 2015, la Oficina de Mediación ha asumido dos compromisos, relativos a las solicitudes de mediación que se presenten en esta materia.

Los compromisos quedan reflejados en los siguientes indicadores de la citada Carta de Servicios:

1. Informativo: Número de solicitudes de mediación presentadas en materia de control de ruido.
2. Indicador de cumplimiento: Las solicitudes susceptibles de mediación en materia de Control de Ruido presentadas a la Oficina de Mediación se atenderán mediante convocatoria de sesión informativa en el 90 % de los casos en 15 días hábiles y en el 100% de los casos en un plazo de 30 días hábiles. Se ha incluido en la citada carta de servicios la labor llevada a cabo por la Oficina de Mediación y un compromiso de calidad relacionado con la atención prestada.

### **Participación en jornadas y congresos**

La Oficina de Mediación ha estado presente en más de 15 jornadas y congresos celebrados sobre la mediación, destacando los organizados por el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid, el Consejo General de la Abogacía, el Colegio de Notarios de Madrid, la Cámara de Comercio de Madrid, AMM, CUFADE, entre otros.

Dentro de estas actuaciones de representación del Ayuntamiento en los foros del sector se ha presentado en junio de 2024 una comunicación en el Congreso Internacional sobre Mediación Administrativa organizado por la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona.

Así mismo, se ha participado en el plenario del Foro de Mediación del Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, en donde a petición del Ministerio se ha presentado la Oficina de Mediación.



### Máster de la Universidad Carlos III en Mediación, Negociación y Resolución de Conflictos

La Jefa de Departamento de mediación en representación de la Oficina de Mediación participa como docente en el citado máster.

### Jornada de Mediación

El 23 de octubre se ha organizado la jornada “**Soluciones prácticas para la gestión de conflictos. Medio Ambiente y Urbanismo**” en el pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez consistente en la presentación a través de supuestos prácticos de las posibilidades de solución consensuada que la mediación ofrece en materia de molestias medioambientales y legalidad urbanística.

Se contó como ponentes con expertos en mediación en ambas materias como D. Luis Miguel Blanco Domínguez, magistrado del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, experto en mediación y miembro de GEMME; Dª Lourdes del Amo de la Fuente, abogada especialista en urbanismo y Compliance del Sector Público; Dª María Avilés Navarro Letrada de la Administración de Justicia responsable de la unidad funcional de mediación del orden contencioso administrativo dependiente del TSJ Madrid y experta en mediación; D. Carlos Peña Rech, abogado especialista en urbanismo, socio del área de derecho público de Andersen y copresidente de la Sección de Urbanismo del ICAM; Dª. Bárbara Egido Martín, Procuradora del Ilustre Colegio de Procuradores de Madrid

y mediadora especialista en contencioso administrativo, miembro de Procuramedia Madrid, profesora de ejecución contencioso-administrativo en ICADE y árbitro del Consejo Arbitral del Alquiler de la Comunidad de Madrid; D. Antonio Ruiz Salgado, Licenciado y Doctor en Derecho, licenciado en ciencias políticas, especialista en derecho ambiental y urbanismo, mediador de media-ICAM perteneciente al equipo de mediadores del proyecto de mediación intrajudicial contencioso-administrativa de media-ICAM con el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, así como con empleados públicos relacionados con los procesos de mediación municipales; Dª Mar Sánchez Toledo Luque, Graduada en Trabajo Social, jefa del Departamento de Mediación Administrativa y mediadora de la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid, Dª Susana Rodríguez León, Subdirectora General Disciplina Ambiental de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental. Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad y D. Carlos Serrano Martín de Vidales, Jefe de Servicio de Inspección y Disciplina de la Agencia de Actividades del Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

Jornada a la que asistieron 160 personas, fue inaugurada por la Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid junto con las Vicedecanas del Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid y del Ilustre Colegio de Procuradores de Madrid, así como por la Presidenta de Asociación Madrileña de Mediación y clausurada por la Viceconsejera de justicia y víctimas de la Comunidad de Madrid, el Secretario General de Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y la Directora General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos de la Coordinación General de la Alcaldía.

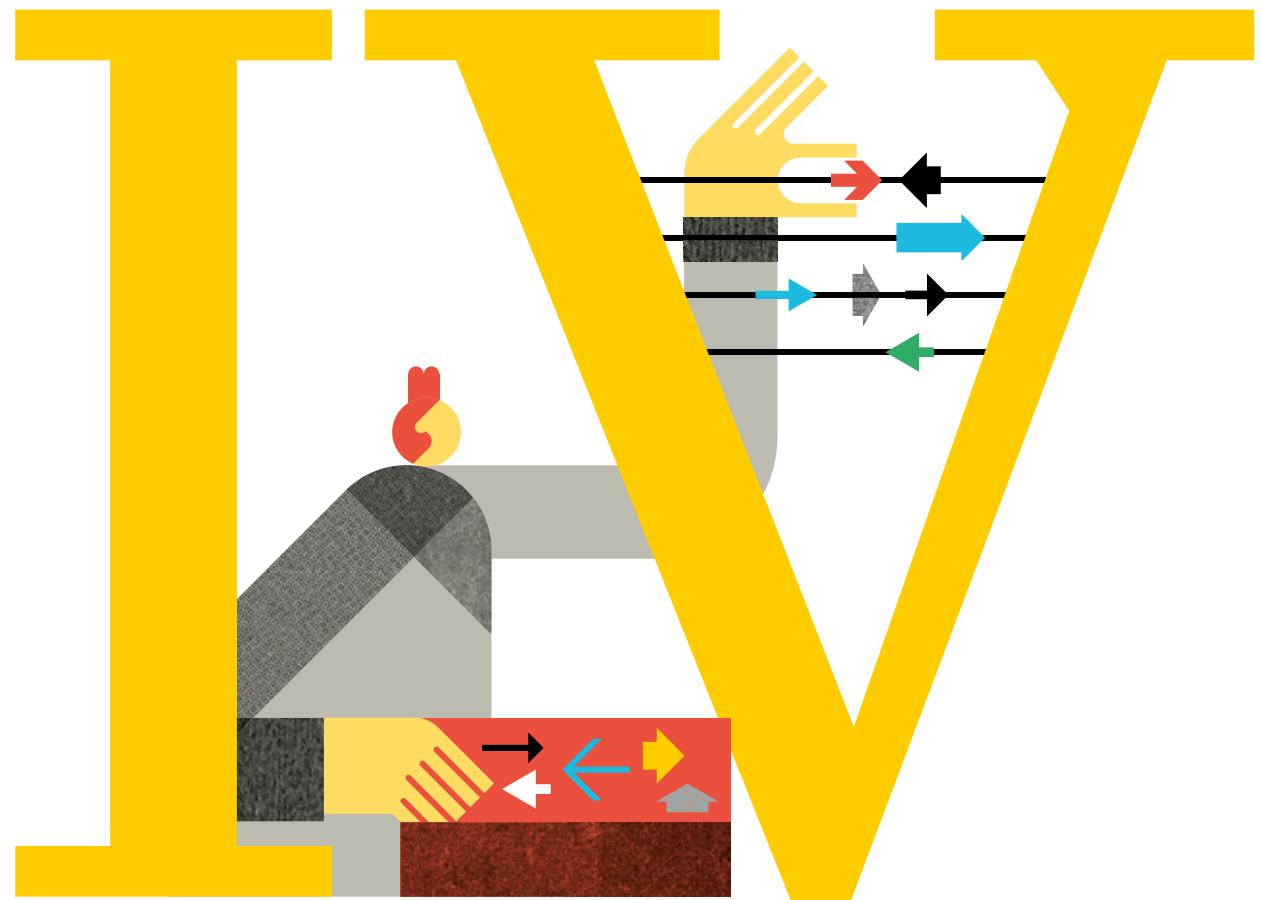
### Webinar “Utilidades Prácticas de la mediación en los conflictos que surgen en las comunidades de propietarios” organizada por el Colegio de Administradores de Fincas de Madrid

Se ha llevado a cabo la presentación de la Oficina y de los posibles supuestos aplicables a las comunidades de propietarios ante aproximadamente 180 participantes.

### Sede de la Oficina de Mediación

Se realizaron las obras de adecuación del espacio cedido por el Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos.

# Actividades de gestión y procesos de mediación



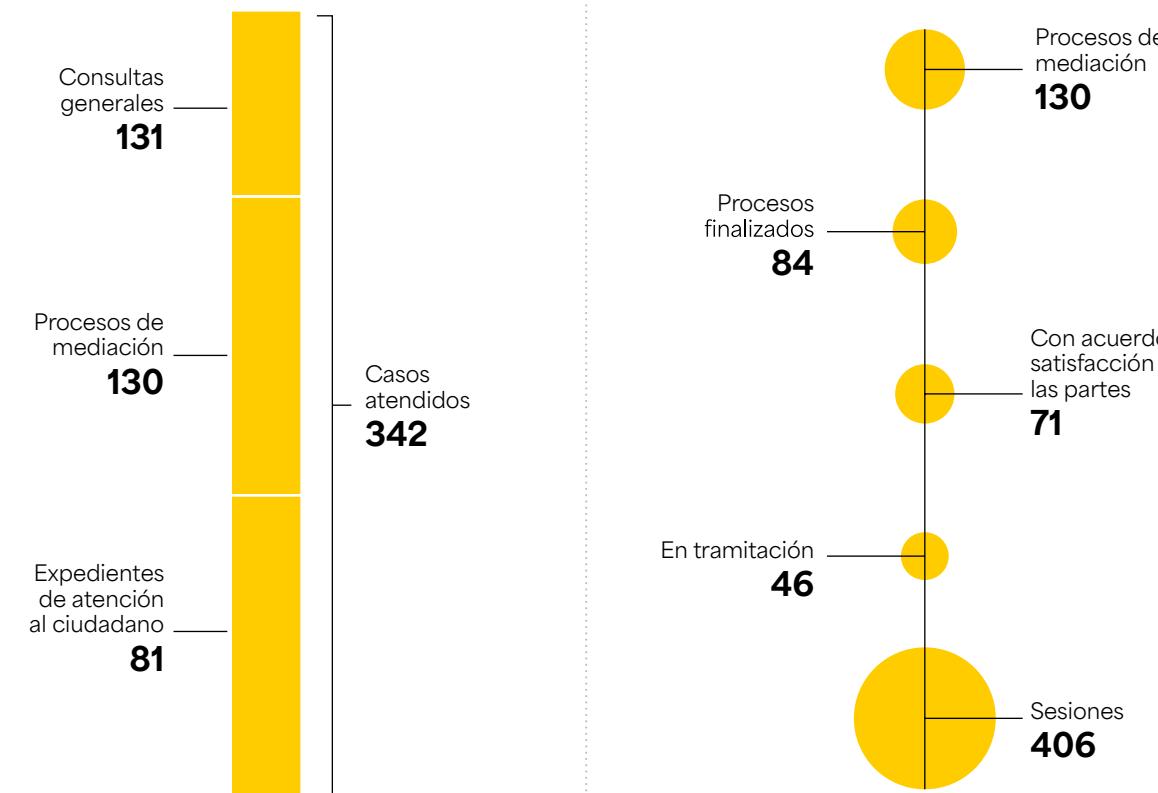
Además de estas actuaciones llevadas a cabo, los procesos de mediación administrativa o entre particulares en competencias municipales, los expedientes de atención al ciudadano y las consultas generales constituyen el grueso de la actividad de la Oficina de Mediación.

Los expedientes de atención al ciudadano son aquellos en que, pudiendo eventualmente ser objeto de mediación no dan lugar al inicio del proceso, dado que se consigue un tratamiento del conflicto, aclaración de dudas o acercamiento de posturas entre las partes.

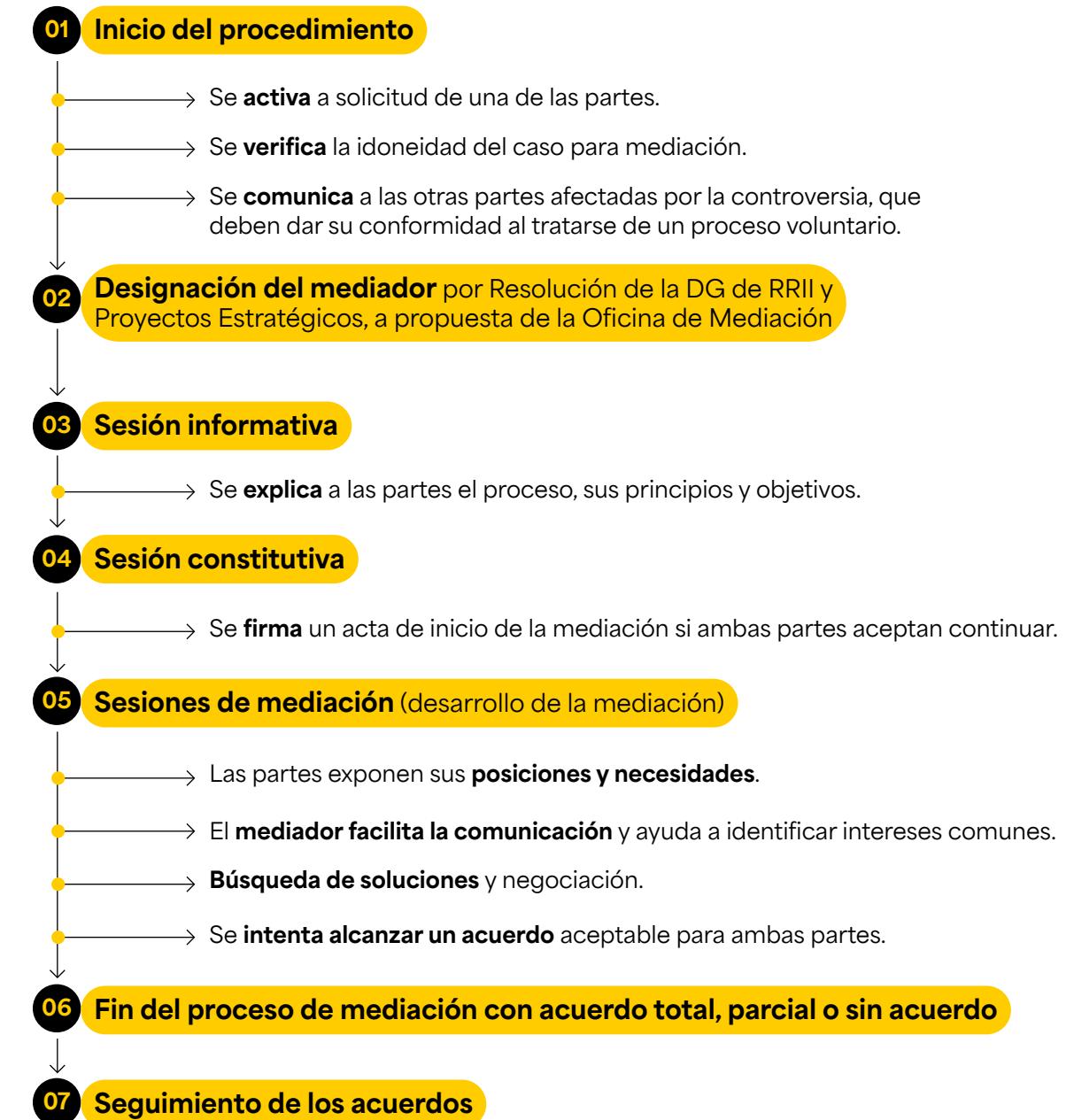
Por su parte, las consultas generales se refieren a la atención ciudadana en general que se realiza en la Oficina de Mediación y tras la cuales puede que se derive el asunto a otro departamento o administración pública.

Los datos relativos a estos expedientes a 31 de diciembre de 2024 son los siguientes:

#### Casos totales, incluidos procesos de mediación, expedientes de atención al ciudadano y consultas generales:

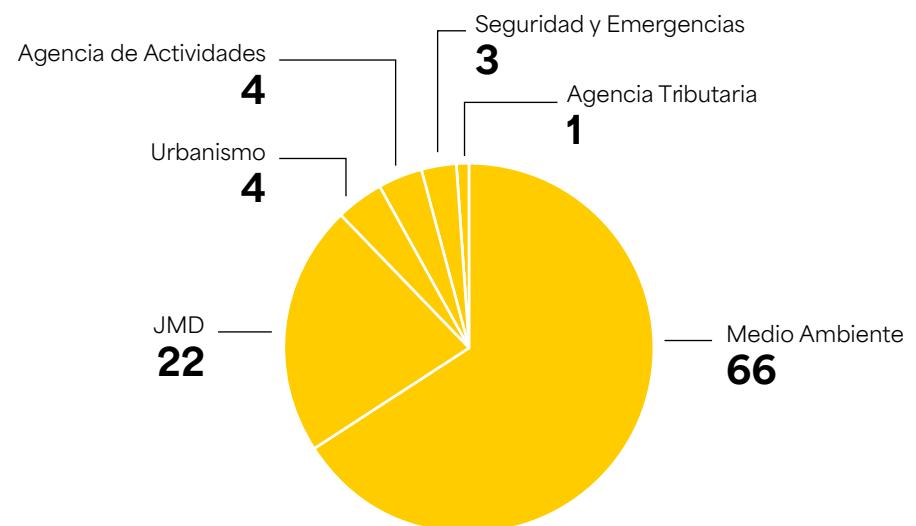


Las fases del proceso de mediación administrativa suelen seguir esta secuencia:



Estas fases están alineadas con los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y buena fe, que rigen todo el proceso.

En cuanto a la materia sobre la que versan los expedientes su distribución es la siguiente:



Se observa que más del 60 % de los procesos de mediación versan sobre controversias en el ámbito de medio ambiente, fundamentalmente de disciplina ambiental, seguidos de los procesos, fundamentalmente de restablecimiento de la legalidad urbanística, tramitados en los distritos municipales.



# Articulación de los MASC en el Ayuntamiento de Madrid



El Ayuntamiento de Madrid cuenta con distintos servicios municipales que utilizan MASC:

**Coordinación General de la Alcaldía****Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos**

- Oficina de Mediación

**Vicealcaldía, Portavoz Seguridad y Emergencias****Dirección General de la Policía Municipal**

- Programa Agente Mediador

**Organismo Autónomo Madrid Salud**

- Programas para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria (PAS).
- Mediación judicial para personas con adicciones.
- Mediación en colonias felinas de gatos comunitarios.

**Economía, Innovación y Hacienda****Dirección General de Consumo**

- Arbitraje de consumo.
- Intermediación de la OMIC.

**Dirección General de Función Pública**

- Resolución de conflictos laborales.

**Dirección General de Planificación de Recursos Humanos y****Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo**

- Apoyo a la inclusión en el puesto de trabajo.

**Políticas Sociales, Familia e Igualdad****Dirección General de Familia e Infancia**

- Centros de apoyo a la familia (CAF).
- Centros especializados de atención a familias en situación de ruptura de pareja - CERPA.
- Prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada.

**Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la****Discapacidad.**

- Intermediación Social extrajudicial (SAER).

**Dirección General de Inclusión Social y de Cooperación al****Desarrollo**

- Atención Social y Mediación a través de mediadores en Cañada Real.

- Prevención de violencias urbanas en la ciudad de Madrid.

**DG Igualdad y Contra la Violencia de Género**

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

**Políticas de Vivienda****Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS)**

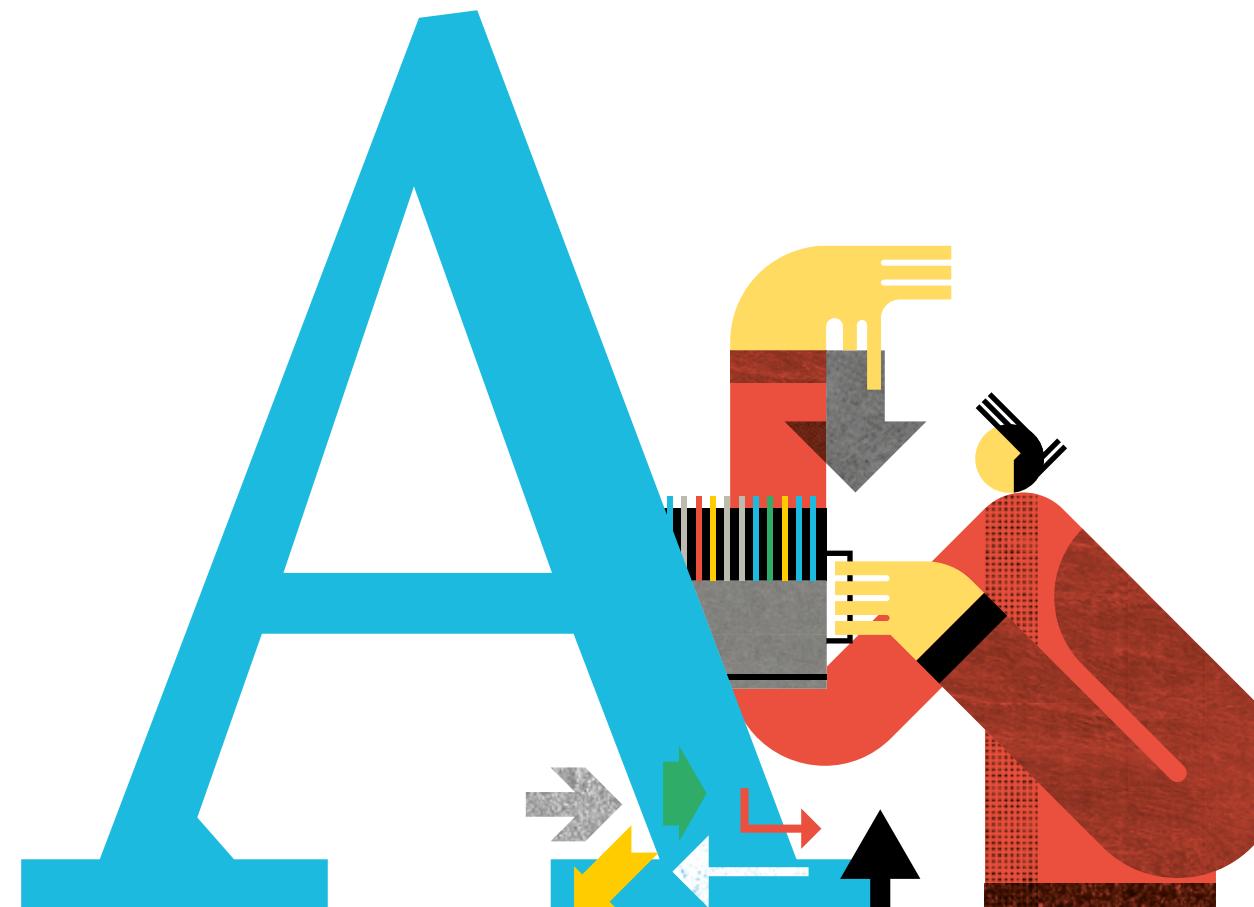
- Intermediación en Alquiler (SIA).

En el marco de la función de apoyo y asesoramiento a los servicios municipales que utilizan MASC, la Oficina de Mediación ha recabado de estos servicios, una breve descripción de las actividades que realizan, remitiendo una ficha para facilitar y unificar de manera más adecuada la información y así establecer un marco lo más completo posible de la aplicación de estos métodos en el Ayuntamiento de Madrid.

La información solicitada puede resumirse en los siguientes puntos:

- ◆ Descripción del servicio.
- ◆ Imagen, logotipo o grafía que sirva de caracterización del servicio.
- ◆ Datos que consideren más significativos sobre las actuaciones en materia de MASC que hayan realizado en 2024.
- ◆ Compromisos que puedan recogerse en las cartas de servicios, áreas de actividad que quieran ponerse de relieve o niveles de satisfacción.
- ◆ Buenas prácticas que deseen señalar o que se hayan propuesto incorporar.
- ◆ Unidades responsables y eventuales contactos donde ampliar información.
- ◆ Desde los diferentes centros directivos, se ha remitido la información, siguiendo los anteriores criterios, que se contiene en las fichas que figuran como anexo de esta memoria.

# Anexo



Las fichas que forman parte de este anexo aparecen ordenadas por orden cronológico de creación:



1. Intermediación en la OMIC
2. Arbitraje de consumo
3. Centros de Apoyo a las familias – CAF
4. Programa para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria (PAS) Mediación Comunitaria
5. Programa Agente Mediador de Policía Municipal
6. Intermediación social extrajudicial SAER
7. Programa para mejorar la convivencia mediante la mediación comunitaria (PAS) Servicio de Atención en Proximidad de Adicciones
8. Atención Social y Mediación a través de Mediadores en Cañada Real
9. Atención temprana e integral a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y prostitución forzada
10. Mediación judicial para personas con adicciones
11. Resolución de conflictos laborales
12. Intermediación en alquiler (SIA)
13. Mediación en colonias felinas de gatos comunitarios
14. Apoyo a la inclusión en el puesto de trabajo
15. Prevención de riesgo social de menores y juventud extutelada
16. Prevención de Violencias Urbanas en la Ciudad de Madrid
17. Oficina de Mediación
18. Centros especializados de atención a familias en situación de ruptura de pareja – CERPA

# Intermediación en la OMIC



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

Se trata de un servicio gratuito para las partes.

El 55,20% de las mediaciones resultan satisfactorias para el consumidor.

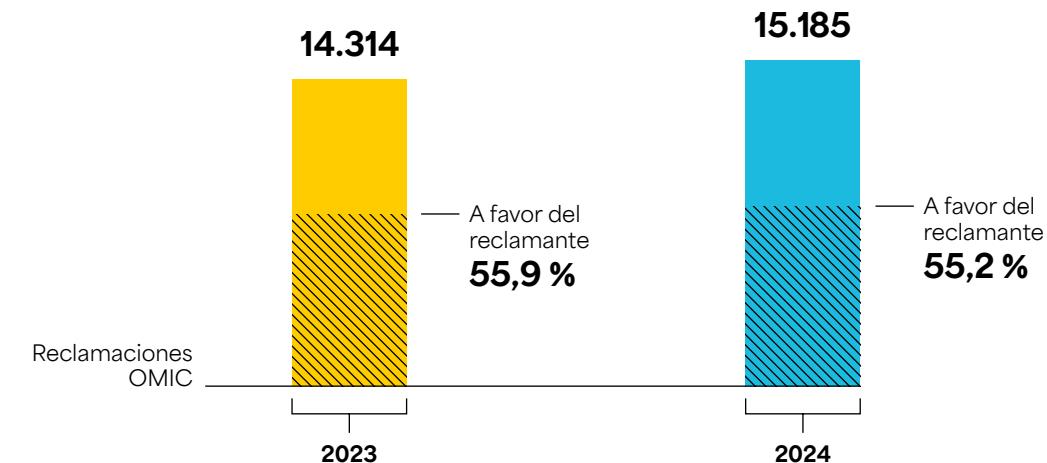
## Intermediación en consumo

Para **Consumidores**  
Desde **1983**

### Instituto Municipal de Consumo

C/ Príncipe de Vergara, 140 – Planta Baja y 3<sup>a</sup> (28002-Madrid)  
Teléfono – 010  
Correo electrónico – dgconsumod@madrid.es.  
Web – www.madrid.es/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 correctas y actualizadas e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias.

El porcentaje de personas satisfechas con la información y orientación recibida es del 86,98 %.

El porcentaje de personas satisfechas con la atención recibida es del 92,50%.

### 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.

# Arbitraje de Consumo



**MADRID**

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.

## Arbitraje de Consumo

Para **Consumidores**  
Desde **1986**

**Instituto Municipal de Consumo**  
C/ Príncipe de Vergara, 140 - Planta 3<sup>a</sup> (28002-Madrid)  
Teléfono – 915888364/915887135  
Correo electrónico – dg.imconsumo@madrid.es  
Web – www.madrid.es/consumo

### Datos

**632**



Nº solicitudes de arbitraje

**398**



Nº Vistas/laudos

**2023**

Laudos total o parcialmente estimatorios  
**52,51 %**

**583**



Nº solicitudes de arbitraje

**123**



Nº Vistas/laudos

**2024**

Laudos total o parcialmente estimatorios  
**56,1 %**

### 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 a la normativa recientemente aprobada 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 su amplio alcance y gran 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

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 (ruptura de pareja, cuidado de mayores o dependientes, herencias, discrepancias intergeneracionales...) promoviendo acuerdos consensuados.

La mediación familiar es un método extrajudicial voluntario de gestión de conflictos cuyo fin es resolver los conflictos o tensiones familiares con la ayuda de uno o varios profesionales mediadores. Su objetivo es adoptar acuerdos con el fin de prevenir, minimizar y/o resolver dichos conflictos.

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.

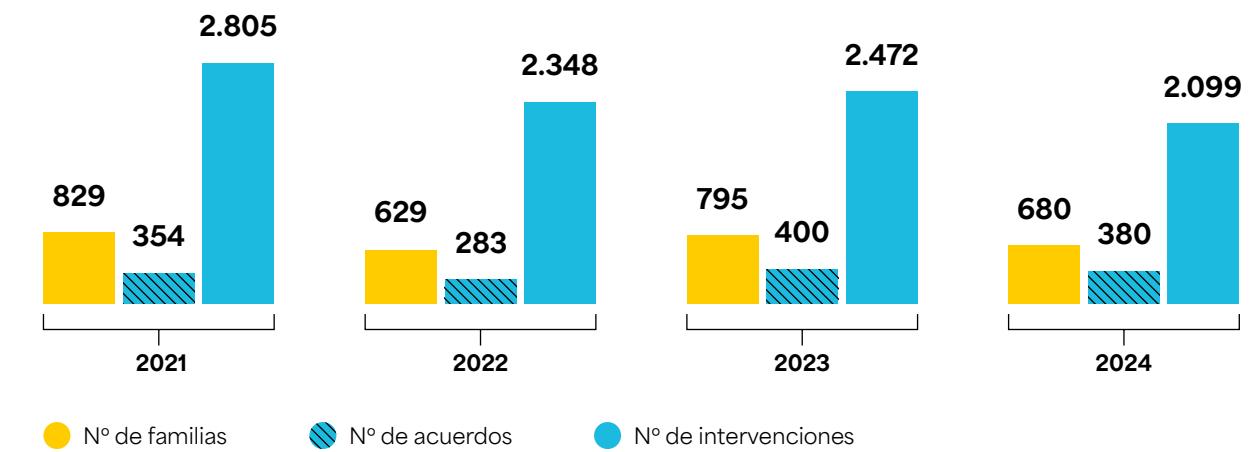
## Mediación Familiar

Para **Familias con conflictos**  
Desde **2004**

### DG de Familia e Infancia

Pº de la Chopera 41, Planta Baja (28045 Madrid)  
Teléfono – 914 801109.  
Correo electrónico – dgfamiliaeinfancia@madrid.es.

### Datos



### Compromisos

En los CAF se realiza un seguimiento posterior a la intervención, una vez transcurridos 6 meses de la firma del acuerdo entre las partes con el objetivo es que al menos el 70% de las familias hayan mantenido los compromisos recogidos en dicho acuerdo.

El 81,3 % de familias en seguimiento en el año 2024 han mantenido los acuerdos a los que llegaron.

El grado de satisfacción general de las familias con todos los servicios de CAF ha sido de 8,98 sobre 10 en el año 2024.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

Los profesionales de mediación familiar cuentan con una amplia formación 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.

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



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 y valoración, 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 o 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.

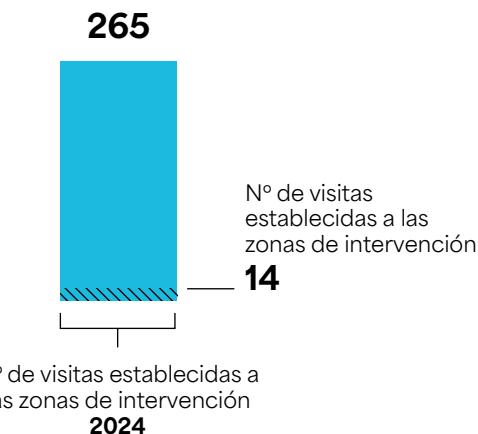
## Mediación Comunitaria

Para **Vecinos, comerciantes y personas con problemas de adicciones.**  
Desde **2007**

### Madrid Salud. SG de Adicciones

Avda. del Mediterraneo, 62 (28007 Madrid)  
Teléfono – 914 804 272 - 914 804 270  
Correo electrónico – msgerencia@madrid.es

### Datos



### Aspectos relevantes/Compromisos

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.).

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 período 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.

# Programa agente mediador de policía municipal



El Programa “Agente Mediador” se constituye como un servicio público de mediación que el Ayuntamiento de Madrid, en el ámbito de sus competencias, pone a disposición de los ciudadanos a través del Cuerpo de la Policía Municipal.

Las mediaciones versan sobre asuntos referidos a relaciones de convivencia en el entorno vecinal y escolar en la ciudad de Madrid, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.

Este servicio es coordinado por la Sección de Convivencia y Prevención de la Comisaría de Coordinación Técnica y Análisis de Datos y se canaliza a través de los Agentes tutores y de las Oficinas de Atención al ciudadano de las diferentes Comisarías Integrales de Distrito.

Con este servicio se pretende:

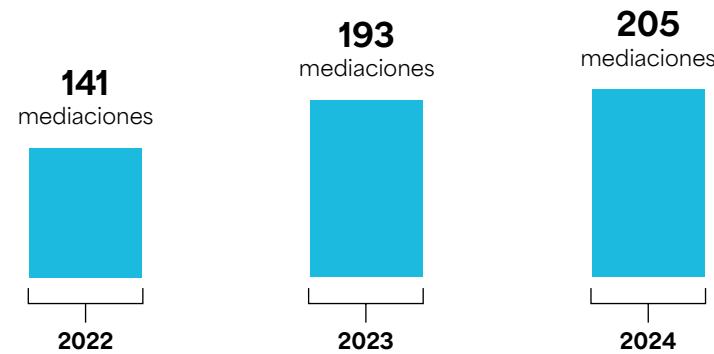
- Facilitar un método adecuado de solución de conflictos frente a controversias vecinales y escolares a través del diálogo.
- Restablecer las relaciones de vecindad y fomentar los canales de comunicación.
- Evitar el uso de otro tipo de recursos policiales y de procedimientos judiciales.
- Empoderar a la ciudadanía para que participe de forma activa en la solución de sus propios conflictos.

## Mediación Comunitaria

Para **Conflictos vecinales cuando al menos una de las partes tenga su domicilio físico o social en el municipio de Madrid**  
Desde **2013**

**DG Policía Municipal**  
Avda. Principal, 6 (28011 Madrid)  
Teléfono – 914804635

### Datos



### 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 contestan al solicitante en un plazo máximo de 30 días naturales, indicando la aceptación o no de la mediación.

El grado de cumplimiento para el año 2023 y 2024 es del 100% en ambos casos.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

Están excluidas las siguientes causas:

Los conflictos judicializados, excepto cuando se trate de un proceso judicial civil y las partes, de manera voluntaria y de común acuerdo, soliciten la suspensión del proceso; la mediación laboral; familiar; en consumo; administrativa; en accidentes de tráfico con reclamaciones de cuantía económica, además de los conflictos que ya hayan sido sometidos con anterioridad a un proceso de mediación, tanto interno como externo, en los últimos doce meses y en aquellas materias en las que el Ayuntamiento de Madrid disponga de un servicio especializado de mediación propio.

El agente mediador actúa como puente en conflictos vecinales, familiares o comunitarios y tiene como objetivo fomentar el diálogo, prevenir problemas mayores y encontrar soluciones pacíficas.

# Intermediación social extrajudicial – SAER

El servicio de asesoramiento a la emergencia residencial prestado por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (SAER) consiste en el acompañamiento de carácter social que permita realizar todas las acciones necesarias para conservar la vivienda o favorecer una alternativa generada desde el alojamiento actual. Es un servicio público y gratuito del Ayuntamiento de Madrid, prestado por personas profesionales expertas en intermediación con Entidades Financieras, especializado en temas de sobreendeudamiento familiar.

Los servicios que presta, si eres deudor hipotecario:

- Información y asesoramiento en relación con las dificultades en el pago de los préstamos hipotecarios con la vivienda habitual.
- Intermediación entre las familias y las entidades financieras titulares de los préstamos, para la búsqueda de soluciones que posibiliten el mantenimiento de la vivienda.

Apoyo profesional y orientación para afrontar las consecuencias de situación de sobreendeudamiento y orientación en la búsqueda de una alternativa habitacional o en su caso reparar la economía familiar.

## Intermediación

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

**DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad**  
Pº de la Chopera, 41 (28045 Madrid)  
Correo electrónico – [dgserviciossociales@madrid.es](mailto:dgserviciossociales@madrid.es)

### Datos

**3.982**



número de intervenciones  
**2023**

**1.127**

acuerdos alcanzados para evitar pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa

**3.725**



número de intervenciones  
**2024**

**695**

acuerdos alcanzados para evitar pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa

### Compromisos

Servicio gratuito.

Facilitar y garantizar a las personas el acceso en términos comprensibles a los derechos recogidos en la Ley 1/2013, de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Asimismo, facilita una coordinación-intermediación entre la entidad bancaria/financiera y la familia afectada por procesos judiciales de Desahucio intentando prevenir la pérdida de la vivienda.

Todo ello conforme a lo previsto 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 intermediación no es posible, aquellas familias que finalmente pierden su vivienda y presenten un riesgo claro de desprotección social, serán atendidas por la unidad de gestión de la PAA anterior.

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



Surgen, 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.

Distritos en los que están implantados: 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).

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 períodos prolongados de tiempo, con el fin de disminuir la incomodidad y el malestar vecinal y mejorar la convivencia ciudadana.

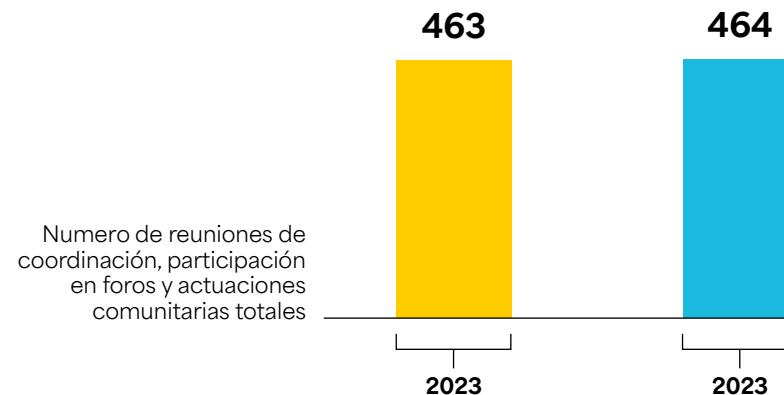
Trabajo de forma coordinada con las diferentes entidades y agentes sociales que intervienen en la zona para promover sinergias y que el servicio se incorpore de forma efectiva en las dinámicas del distrito.

## Servicios de atención en proximidad de adicciones

Para Personas con adicciones que no acceden a los recursos de atención y que precisan actuaciones de reducción del daño  
Desde 2017

**Madrid Salud. SG de Adicciones**  
Avda. del Mediterraneo, 62 (28007 Madrid)  
Teléfono – 914 804 272 - 914 804 270  
Correo electrónico – msgerencia@madrid.es

### Datos



### 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.

#### MEDIACION COMUNITARIA:

Favorecer el trabajo en red, participando en las mesas de coordinación relacionadas con las personas que acuden 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 las mismas.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

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.

# Atención social y mediación a través de mediadores en Cañada Real

Proyecto que tiene como finalidad principal la atención social a la población de Cañada Real a través de mediadores/as interculturales y educadoras, interviniendo con menores a través de actuaciones de refuerzo socioeducativo en el territorio, intervención en rutas escolares y centros educativos con hombres y mujeres a través de intervención grupal e individual en diferentes ámbitos, (salud, formación, convivencia) y formación de mediadores/as vecinos de Cañada Real.

Consiste en favorecer la convivencia intercultural construida a partir de la prevención, gestión y reformulación de conflictos, el reconocimiento y acercamiento de las partes, la comunicación y la comprensión mutua, la regulación de conflictos y la adecuación institucional y de los recursos, para la participación y acceso normalizado en igualdad de condiciones de la comunidad gitana. Y mejorar en diferentes ámbitos la calidad de vida de niños/as, adolescentes y sus familias en situación de extrema vulnerabilidad, residentes en el sector 6 de Cañada Real a través de educadoras y mediadores/as interculturales.

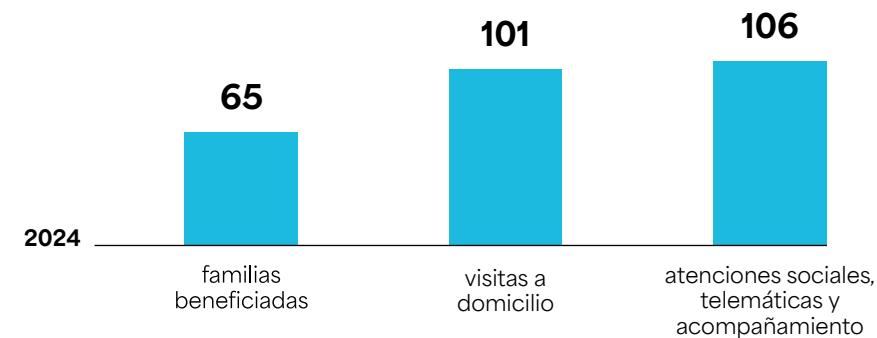
Mediación en los centros educativos de la zona.

## Mediación Comunitaria

Para **Población residente en Cañada Real**  
Desde **2017**

**DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad**  
Pº de la Chopera, 41 (28045 Madrid)  
Correo electrónico – dgserviciossociales@madrid.es

### Datos



### Aspectos relevantes/Compromisos

Las acciones realizadas:

- Gestión positiva de conflictos. Cultura de diálogo y de paz para prevenir situaciones de conflictividad y mejora de la convivencia.
- Atención y asesoramiento a familias desde Centros de Servicios Sociales, apoyo y asesoramiento
- Trabajo grupal con hombres y mujeres para fomentar la participación ciudadana y las habilidades sociales con perspectiva de género y la interculturalidad.
- Actividades sociocomunitarias que organiza la Mesa de Convivencia.
- Talleres sobre Feminismo en la cultura gitana.
- Apoyo y coordinación con educadoras y educadoras de absentismo y acompañamiento en las visitas a domicilio de familias gitanas.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

Los mediadores y mediadoras que intervienen en Puente de Vallecas, son referentes positivos para su comunidad y figuras de apoyo a los profesionales, de varios ámbitos, que trabajan con población gitana.

La Mediación Intercultural es fundamental, no solo para la resolución de los conflictos, sino para la prevención de los mismos, evitando así las situaciones problemáticas.

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

Dentro del programa de detección temprana y la 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 violencia sexual, trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, el municipio de Madrid cuenta con dos redes municipales:

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

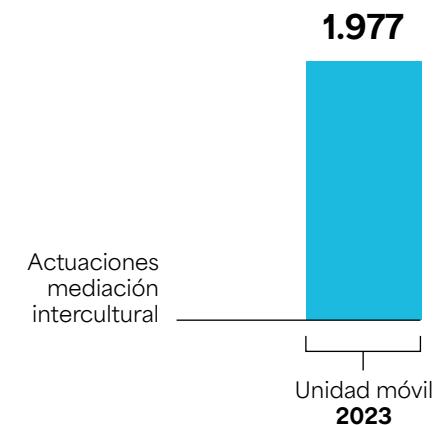
Ambas redes pretenden garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, la protección y recuperación psicosocial, la atención permanente e inmediata, confidencialidad y multidisciplinariedad, a través de procesos de empoderamiento personal creciente, donde ellas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

## Mediación Intercultural

Para **Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución, residentes en la ciudad de Madrid, sin denuncia previa**  
Desde **2017**

**DG Igualdad y Contra la Violencia de Género**  
Ronda de Toledo 10 (28005 Madrid)  
Correo electrónico – dgigualdad@madrid.es

### Datos



### Compromisos

Se ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio de mediación intercultural y de interpretación lingüística para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos.

Cuenta con los siguientes recursos:

- Unidad Móvil (actúa tanto en espacios abiertos como cerrados)
- Centro de Emergencia “Mariana Pineda”
- Centro de crisis 24 horas contra la violencia sexual “Pilar Estébanez”.
- Centro de atención integral Benita Pastrana

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

La figura de los mediadores interculturales en el contexto de la intervención social y en el entorno de la explotación sexual y prostitución resulta crucial para el fortalecimiento del vínculo con las mujeres, sobre todo, con aquellas en las cuales la barrera idiomática y cultural supone un impedimento para una buena comunicación.

# Mediación judicial para personas con adicciones



Programa de Atención y Mediación en el ámbito Judicial en relación con las adicciones, pertenece a la SG de Adicciones de Madrid Salud a través de un Contrato de servicio (gestionado por Asociación SIAD).

Desarrolla un programa que implica tareas de captación, 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. Objetivo principal, 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.

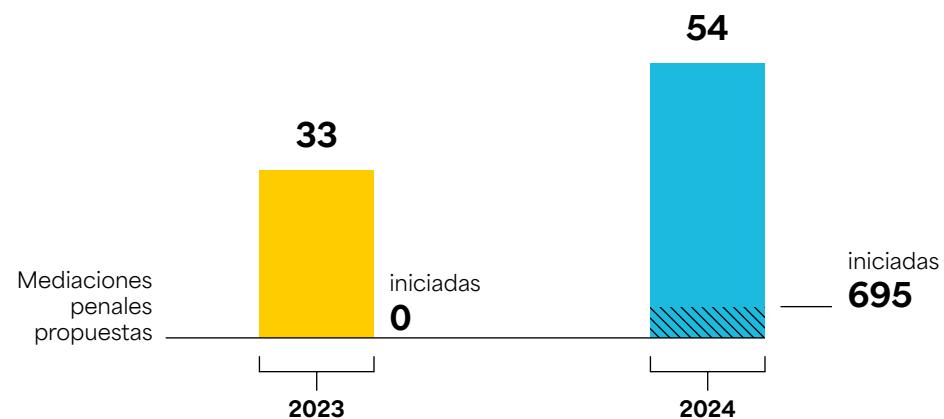
De manera complementaria, este servicio realiza mediación penal basada en la justicia restaurativa, para aquellos casos que la legislación lo permite, delitos leves, y principio de voluntariedad entre infractor y víctima.

## Mediación Judicial

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

**Madrid Salud. SG de Adicciones**  
Avda. Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)  
Correo electrónico – msgerencial@madrid.es

### Datos



### Compromisos

El Servicio realiza su labor como 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 recomiendan 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, entendiendo qué, la mediación penal supone un acercamiento de ambas partes y podía suponer una disminución de las probabilidades de recidiva del conflicto, sobre todo en entornos familiares.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

Existen dificultades significativas para poder realizar mediaciones penales en sentido estricto:

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 ésta 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

Las relaciones humanas en el ámbito laboral pueden verse afectadas por situaciones conflictivas, afectando negativamente a la dinámica del equipo. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid ha adoptado medidas para prevenir la aparición de conflictos, y considera importante emplear recursos y herramientas que permitan gestionarlos y resolverlos.

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

Los principales hitos de este programa son:

- 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 2024 se reforzó la Unidad de Resolución de Conflictos para impulsar acciones preventivas y actuar como posible filtro previo y voluntario para la resolución de determinados conflictos interpersonales de índole laboral.

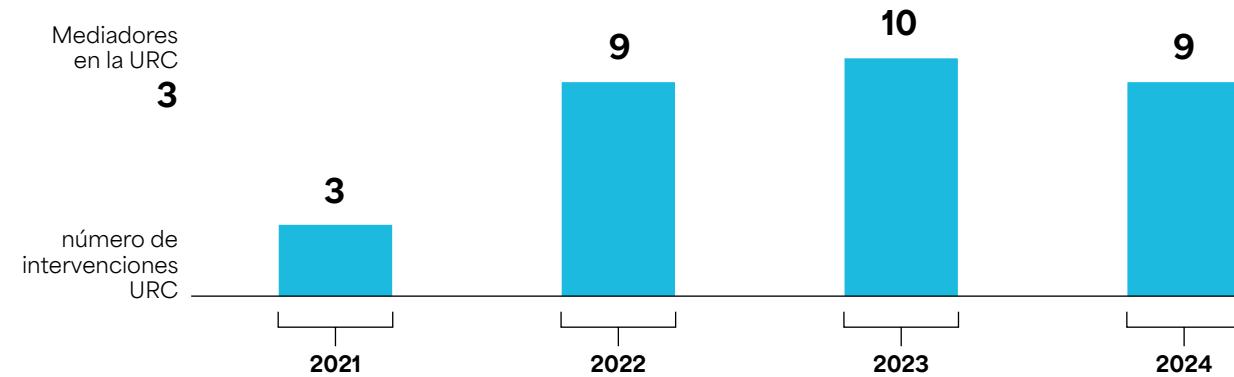
## Mediación Laboral

Para **Empleados públicos con conflictos laborales**  
Desde **2021**

### DG de Función Pública

Unidad de Resolución de Conflictos  
C/Bustamante, 16 (28045 Madrid)  
Correo electrónico – dgfuncionpublica@madrid.es

### Datos



### Compromisos

Promover acciones de difusión sobre 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 posible filtro previo y voluntario para la resolución de determinados conflictos.

Dar una respuesta estructurada a las situaciones de conflicto interpersonal, para eliminar, reducir o prevenir su escalada, actuando en la fase más temprana posible, con el fin de minimizar sus consecuencias negativas y proponer soluciones.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

Identificación temprana de los conflictos: es crucial que tanto el personal responsable como el resto de la plantilla estén atentos a las señales que indican la presencia de conflictos en el equipo. Comunicación abierta y transparente: fomentar la escucha activa.

Implementación de políticas claras de resolución de conflictos: garantiza que todo el personal sepa cómo proceder en caso de desacuerdo.

Perfil de la persona que lleva a cabo la mediación laboral: Habilidades personales, como autocontrol, empatía y cercanía, respeto, actitud conciliadora y flexible, sentido del humor y que sepan ponerse en el lugar del otro.

# Intermediación en alquiler (SIA) - EMVS



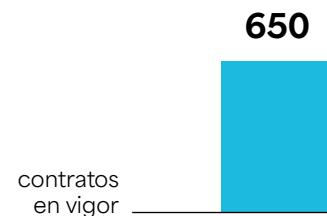
Desde el año 2021, a través de EMVS Madrid, se gestiona el Plan de Alquiler Municipal. Este plan dispone del Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA), que busca intermediar entre particulares, ofreciendo muchas ventajas para propietarios e inquilinos.

## Intermediación

Para **Ciudadanía**  
Desde **2021**

**Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS)**  
C/ Palos de la Frontera, 13 (28012 Madrid)  
Teléfono – 915 168 150  
Web – [www.emvs.es](http://www.emvs.es)

### Datos



### 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 Madrid le expedirá sin coste el certificado energético.
- EMVS Madrid 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 Madrid.

# Mediación en colonias felinas de gatos comunitarios

A través de la Subdirección General de Salud Pública de Madrid Salud, se trabaja en un Programa Municipal de Gestión de Colonias Felinas en la ciudad que cuenta con cuatro subprogramas de actuación: subprograma de censado y seguimiento de poblaciones felinas; subprograma de mediación, formación e información en materia de protección animal; subprograma de esterilización de gatos comunitarios y, por último, subprograma de evaluación y atención clínica y sanitaria de éstos.

Los objetivos generales de este programa: mejorar la sostenibilidad y la convivencia con los animales; fomentar su protección y bienestar; prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad y conocer su estado sanitario.

Además de otros recursos, se ha puesto en marcha el Centro de Gestión de Colonias Felinas de la Casa de Campo, dotado de tres quirófanos equipados para la esterilización de estos animales, y el servicio de información a la ciudadanía de la Casita del Pescador en el Parque de El Retiro. También se ha creado el servicio, pionero en España, para la mediación en situaciones de conflicto entre vecinos y vecinas ante la presencia de poblaciones felinas.

## Mediación Colonias Felinas

Para **Comunidades de Propietarios con colonias felinas**  
Desde **2022**

### Madrid Salud. SG de Salud Pública

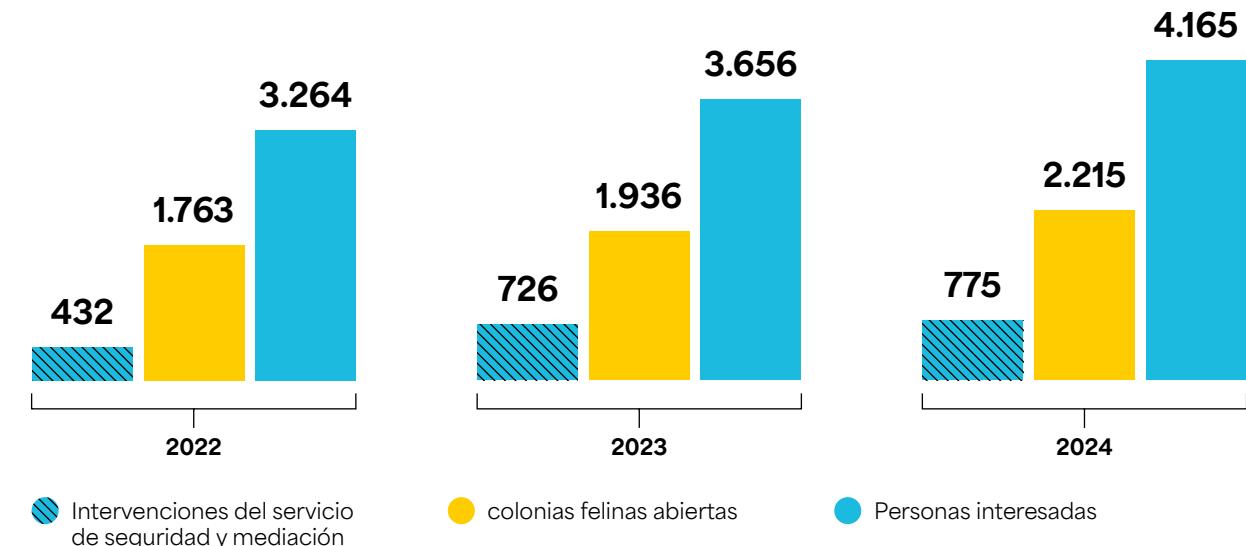
Avda. Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

Teléfono – +34 915113080

Correo electrónico – msgerencia@madrid.es; mscoloniasfelinas@madrid.es

Web – madradsalud.es

### Datos



### 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 está establecer 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.

# Apoyo a la inclusión en el puesto de trabajo

Dentro de los 4 procesos selectivos para el ingreso de personal de oficios y servicios internos y de operario de servicios generales para personas con discapacidad intelectual, desde la SG de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios se ha hecho una importante labor en el apoyo a la adaptación laboral de estas personas que se incorporaron a la plantilla municipal como funcionarios de carrera en los años 2022 y 2024.

Este apoyo se ha concretado en el acompañamiento al nuevo personal mediante la colaboración de la Oficina de Vida Independiente (OVIDI), abordando aspectos propios del ámbito laboral; la coordinación con los servicios de destino para el seguimiento de su proceso de incorporación; y la intervención y mediación en situaciones concretas cuando así se les ha requerido por parte de las unidades de destino, por la unidad que gestiona los POSI destinados a los centros educativos o por las propias personas interesadas.

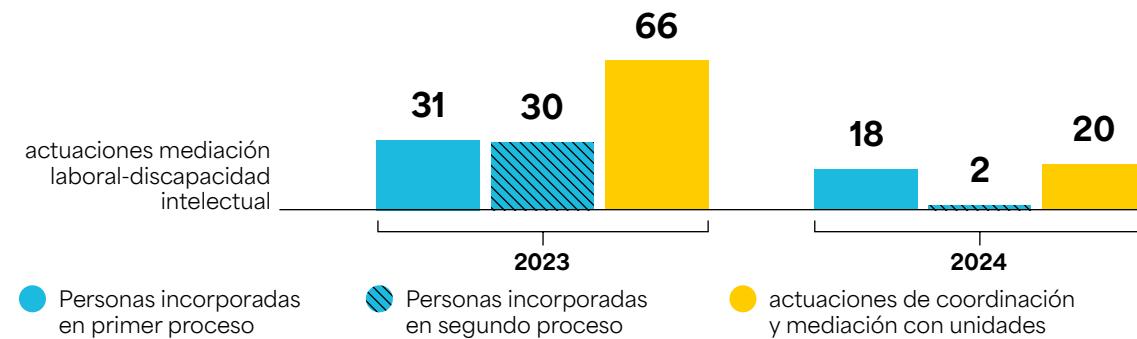
## Mediación

Para **Empleados Públicos**  
Desde **2022**

**DG de Planificación de Recursos Humanos**  
C/Bustamante, 16 (28045 Madrid)  
Correo electrónico – dgplanificacion@madrid.es

**DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad**  
Pº de la Chopera, 41 (28045 -Madrid)  
Correo electrónico – dgserviciossociales@madrid.es

## Datos



## Aspectos relevantes/Compromisos

En 2020 se convocaron los primeros procesos selectivos dirigidos a personas con discapacidad intelectual. Se han realizado 4 convocatorias, consolidando la apuesta por la inclusión de estas personas y los compromisos que mejoran todo el proceso, tales como la conversión a lectura fácil de todos los documentos, la notificación a los correos personales de toda comunicación de interés que se publicara en la web (fecha y lugar de celebración, medios públicos de acceso al lugar del examen, etc.), el rediseño del cuadernillo de preguntas y respuestas, la creación de un espacio web específico, el refuerzo de la idoneidad de las plazas ofrecidas, la implantación de un curso de acogida específico para el nuevo personal, la formación a las unidades receptoras y la suscripción de un convenio marco para el apoyo laboral por entidades y asociaciones. Así mismo, se han realizado procesos de mediación entre las unidades receptoras y los nuevos funcionarios.

## Buenas Prácticas/Aprendizajes

La existencia de personal especializado en acompañamiento laboral (OVIDI) y mediación.

La existencia de una unidad que lidere el proceso (SG de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios).

La creación de un ambiente de confianza y de comunicación fluida que facilite que se manifieste la necesidad de mediación cuando se produzcan conflictos.

El equipo ha sido multidisciplinar, han intervenido: Oficina Municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (OVIDI)

S.G. de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios

# Prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada

Este proyecto de mediación está orientado para 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.

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

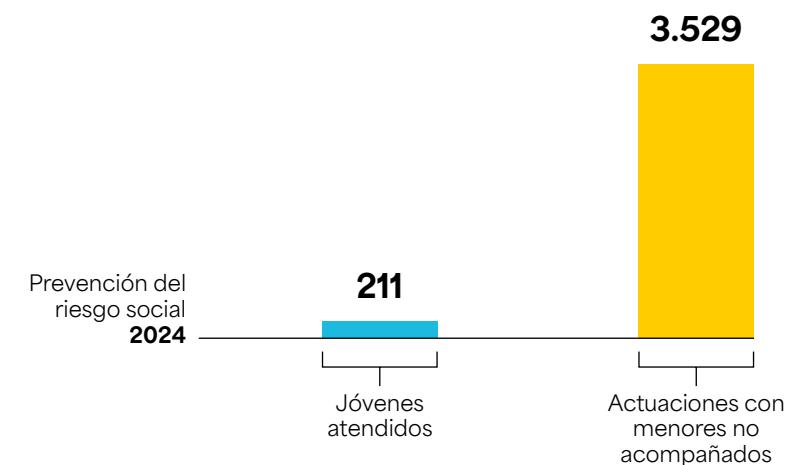
## Mediación Comunitaria

Para **Menores y juventud extutelada hasta los 23 años**  
Desde **2022**

### DG de Familia e Infancia

Pº de la Chopera, 41 (28045-Madrid)  
Teléfono – 914801572  
Correo electrónico – dgfamiliaeinfancia@madrid.es

### Datos



### 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/las jóvenes.

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 y otros espacios.

### 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.

# Prevención de violencias urbanas en la ciudad de Madrid

El servicio denominado “Prevención de las Violencias Urbanas en el Municipio de Madrid” comenzó su andadura en febrero de 2022 y tiene por objetivo favorecer la convivencia en los barrios de nuestro municipio, prevenir la violencia sufrida y/o ejercida por la población joven, así como posibilitar un adecuado tránsito a la vida adulta; todo ello, en el marco de la mediación social e intercultural y en coordinación con los agentes y entidades sociales de cada uno de los territorios.

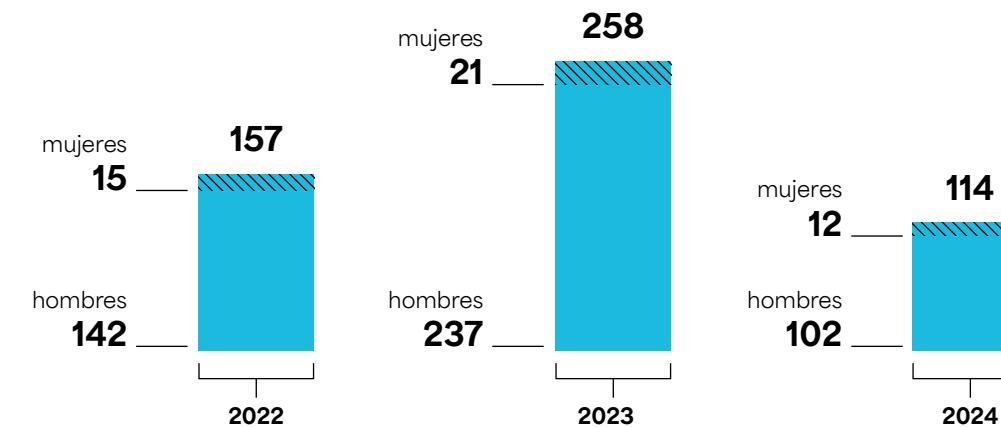
El servicio depende de la Dirección de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y, en concreto, del Departamento de Convivencia e Integración.

## Mediación Comunitaria

Para Personas entre 18 y los 30 años que sufren y/o ejercen conductas violentas en la ciudad de Madrid  
Desde 2022

Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo  
Pº Chopera, 41 (28045 Madrid)  
Teléfono – 91 588 50 83  
Correo electrónico – dginclusionsocial@madrid.es

### Datos



### Compromisos

Dar respuesta a las problemáticas de los/as jóvenes a nivel individual, grupal y comunitario, promoviendo un modelo específico de intervención basado en la mediación comunitaria, el acompañamiento social y el trabajo en red con diversos recursos sociales.

Atender a los/as jóvenes que presenten situaciones de riesgo y exclusión social a través de un proceso de apoyo y asesoramiento que permita estimular la autonomía personal y el acceso a una vida normalizada.

Fortalecer mediante atención socioeducativa específica, el proceso de apoyo a la intervención que se realiza en los Centros de Servicios Sociales con los/as jóvenes, residentes en las zonas objeto del servicio.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

Flexibilidad, adaptabilidad e intensidad del servicio ajustando su actuación a la realidad de las personas usuarias y a las situaciones existentes en cada territorio.

Equipos multidisciplinares que permiten abordar las situaciones de las personas usuarias de forma integrada e integral, entendiendo las conductas violentas de manera contextual.

Supervisión de las actuaciones de los equipos profesionales permitiendo dar soporte y apoyo a los mismos.

# Oficina de Mediación



La oficina de mediación se crea mediante Acuerdo de Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023, aprobándose sus directrices de funcionamiento por Acuerdo de la Junta de Gobierno del 25 de enero de 2024.

La mediación es el 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.

Se recoge específicamente 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 del.

La ley 39/2015, de 1 de octubre, también la recoge como posibilidad para la terminación convencional de procedimientos en el artículo 86.

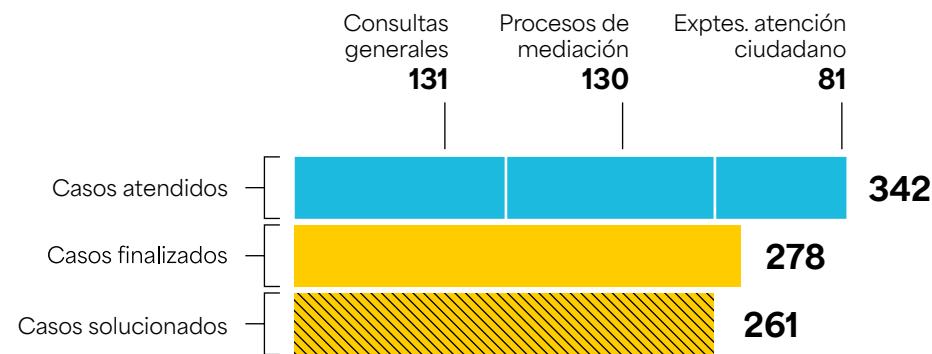
Habilitamos un espacio en el que incidir en la buena información sobre los procedimientos, así como en la búsqueda de soluciones conjuntas que permitan alternativas eficaces para lograr los fines que se persiguen con la normativa aplicable.

## Mediación

Para **Ciudadanos con conflictos en expedientes competencia municipal**  
Desde **2023**

**Oficina de Mediación**  
**DG de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos**  
C/ Montalbán 1, 2<sup>a</sup> planta (28014 Madrid).  
Teléfono – 915 132 391.  
Correo electrónico – mediacion@madrid.es.  
Web – www.madrid.es/oficinamediacion

### Datos



### Compromisos

Valoramos las solicitudes de mediación y contestamos al solicitante en un 90% de los casos antes de 20 días hábiles, como máximo en 30 días hábiles.

En aquellas susceptibles de mediación convocamos sesión informativa en 15 días hábiles en el 90% de los casos, y 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 un 100% de los casos antes de 15 días hábiles.

### Buenas Prácticas/Aprendizajes

En todas las solicitudes susceptibles de mediación el conflicto se resuelve de forma satisfactoria en un 80% en aquellos casos. El ciudadano es copartícipe en la toma de las decisiones, acercándose con ellos a su administración de referencia.

En la mediación administrativa los órganos municipales son parte en la mediación y cuando se da entre particulares, la colaboración de los profesionales de las unidades 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.

# Centros especializados de atención a familias en situación de ruptura de pareja – CERPA

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.

Atiende a familias de los 21 distritos del municipio de Madrid.

Cuenta 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 dependientes del Ayuntamiento de Madrid. Tiene como fin la consecución y formalización de acuerdos parentales que redunden en el bienestar de sus hijos/as.

## Mediación Familiar

Para **Familias usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar - PEF y del CERPA**  
Desde **2024**

### DG de Familia e Infancia

Pº de la Chopera 41, Planta Baja (28045 Madrid)  
Teléfono – 914 801109.  
Correo electrónico – dgfamiliaeinfancia@madrid.es

### Datos

Este servicio dio comienzo a mediados del año 2024

### Compromisos

Los compromisos de este servicio son:

Favorecer la desjudicialización 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.

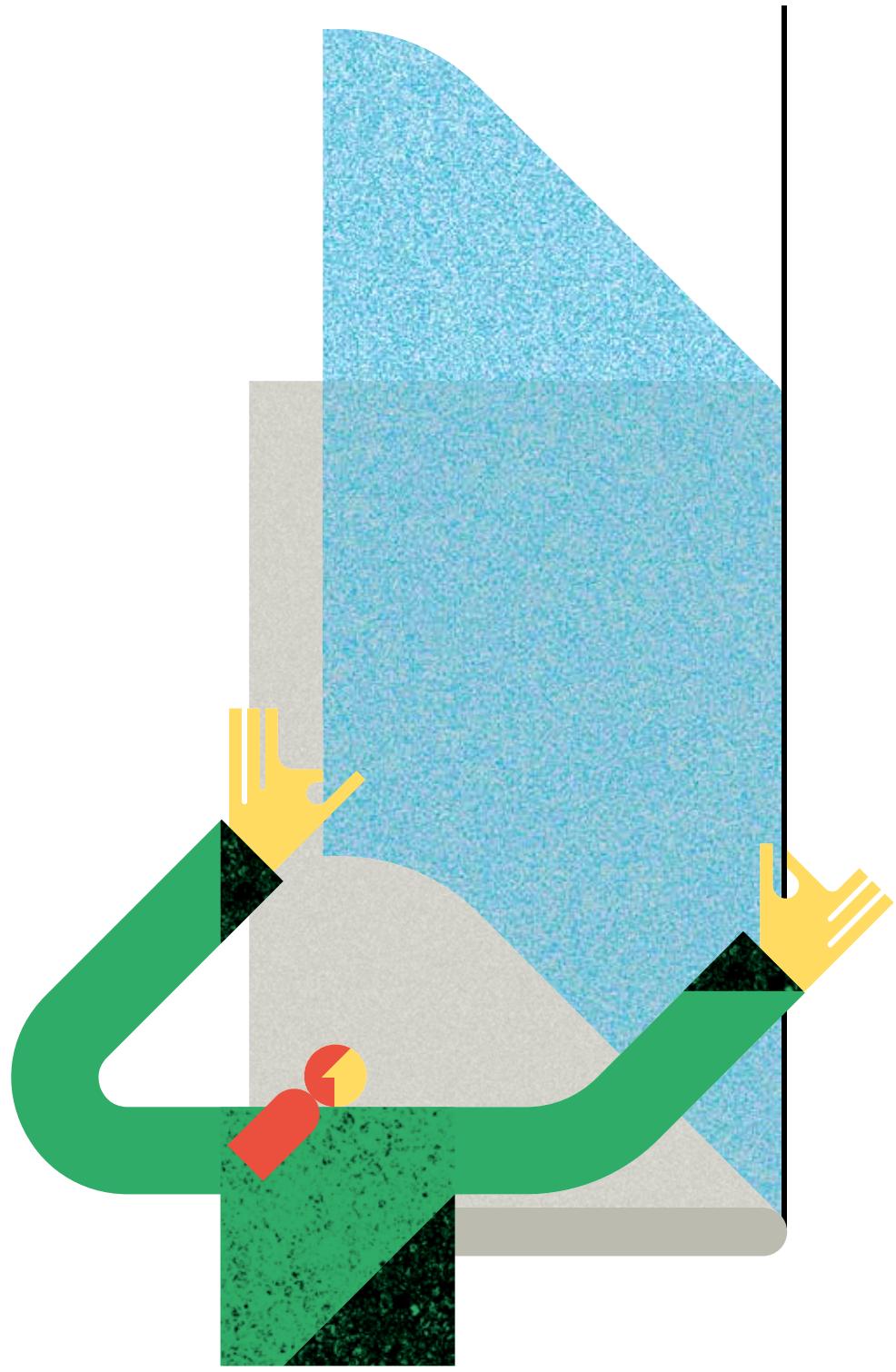
Para ello este servicio proporciona la posibilidad de que se concreten y formalicen sus acuerdos sin necesidad de que tengan que acudir a la vía judicial o a otros recursos aprovechando así la adherencia que ya tienen con los profesionales.

### 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.



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

