



EVA MARÍA GARCÍA CAMAÑO

DIRECTORA DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN
DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

“La gran mayoría de los procesos de mediación que tramitamos son relativos a conflictos surgidos entre vecinos”

DESDE SU CREACIÓN EN 2023, LA OFICINA DE MEDIACIÓN, QUE DIRIGE EVA MARÍA GARCÍA, SE HA CONVERTIDO EN UN SERVICIO PÚBLICO EFICAZ QUE TRATA DE PLANTEAR Y APLICAR SOLUCIONES A LAS PARTES EN CONFLICTO, TAMBIÉN ENTRE VECINOS Y ENTRE ESTOS Y LAS COMUNIDADES EN DONDE RESIDEN.

Texto: Juanjo Bueno Fotos: Manu Vega

¿Por qué y con qué objetivo el Ayuntamiento crea la Oficina de Mediación?

El Ayuntamiento de Madrid acumula una amplia experiencia en la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos, que vienen desarrollando desde hace cerca de 40 años distintos departamentos municipales en materias muy diversas. Estas van desde la defensa de los derechos de los consumidores a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, a la solución de conflictos vecinales a través de la Policía Municipal mediante el programa de Agentes Mediadores, el Servicio de Atención a la Emergencia Residencial, o el Servicio de Acompañamiento, Prevención, Intervención y Mediación de la Empresa Municipal de la Vivienda.

En la pasada legislatura se dio un importante impulso a la mediación con su introducción expresa en la Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad, y la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables. Con vocación de potenciar la mediación administrativa y facilitar la coordinación de todos los departamentos que venían desarrollando actividad mediadora en el ayuntamiento, en junio de 2023 se crea la Oficina de Mediación, como un servicio transversal dependiente de la Coordinación General de la Alcaldía.

¿En qué medida se trata de una iniciativa transformadora para la ciudad?

Se trata de una diferente forma de administrar, que además de reducir la litigiosidad y que ahorra trámites, gestiones y tiempo, refuerza el compromiso de la ciudadanía con los asuntos públicos, convirtiéndose los ciudadanos en copartícipes en la toma de decisiones.

La mediación permite resolver de forma ágil, con la ayuda de un mediador independiente y neutral, las controversias que se pueden presentar entre la administración municipal y los ciudadanos o de estos entre sí en materias de competencia municipal.

¿Qué tipo de conflictos están atendiendo con mayor frecuencia? ¿Cuántas resoluciones han realizado con éxito a día de hoy?

En la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid tramitamos mediaciones administrativas en las que una de las partes es la administración y otra el ciudadano, pero también mediaciones en las que el conflicto en sí es entre particulares pero en el marco de un expediente competencia municipal. El mayor número de procesos de mediación



que se vienen tramitando en la Oficina de Mediación se corresponden con expedientes por molestias relacionadas con el medio ambiente, seguidos de expedientes derivados de las actividades económicas, relativos fundamentalmente a licencias.

Los procesos de mediación duran una media de tres meses y en lo que llevamos de año hemos tramitado 122 procesos, con un porcentaje de éxito de más del 80 % en los 60 ya finalizados.

Los acuerdos totales o parciales vinculan a las partes y en caso de tratarse de una mediación administrativa, forman parte de la resolución que finaliza el procedimiento.

¿Cuántos mediadores independientes están intentando resolver estos conflictos y cuál es el grado de satisfacción de las partes?

Mediante Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

TANTO EL MEDIADOR MUNICIPAL COMO EL PRIVADO SON NEUTRALES E INDEPENDIENTES Y HAN DE CONTAR CON LA FORMACIÓN NECESARIA PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO

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. En este acuerdo se introduce la posibilidad de que las mediaciones se lleven a cabo tanto por mediadores municipales como por mediadores privados propuestos por los ciudadanos o entidades parte en el proceso. Actualmente la mayor parte de los procesos se están tramitando por nuestro propio equipo, compuesto por tres mediadoras, si bien ya contamos con algún proceso conducido por un mediador privado. Dado que se alcanzan acuerdos totales o parciales en un porcentaje muy elevado de los casos, el grado de satisfacción de las partes es elevado y así lo demuestran las encuestas de satisfacción recibidas.

¿Cuáles son las principales funciones del mediador municipal y dónde se encuentra la línea que separa un servicio público de otro privado?

Tanto el mediador municipal como el privado son neutrales e independientes y han de contar con la formación necesaria para llevar a cabo el proceso. Ambos se rigen, en el caso de las mediaciones tramitadas por nuestra oficina por las antedichas directrices. Cuando una parte interesada en un proceso de mediación administrativa propone que este sea conducido por un mediador privado, una vez aceptado por la otra parte, es la proponente la que sufraga sus honorarios.

¿Con cuántas entidades han firmado acuerdos?

Con el objeto de establecer un marco de colaboración para el desarrollo de proyectos, programas y actividades de fomento y difusión de la mediación se han firmado a día



de hoy convenios con la Asociación Madrileña de Mediación (AMM), con el Colegio de la Abogacía (ICAM), con el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME), con la Cámara de Comercio de Madrid y con FAPROMED. Actualmente se está tramitando la firma con otras entidades o colegios profesionales relacionados con la mediación.

¿Cómo puede colaborar el Colegio de Administradores de Fincas de Madrid?

El Colegio de Administradores de Fincas puede colaborar de una forma muy activa tanto en el fomento de la mediación, como un método adecuado y alternativo de solución de conflictos entre los vecinos, como en dar a conocer este servicio público que presta el Ayuntamiento de Madrid.

Es de destacar que la gran mayoría de los procesos de mediación que tramitamos son relativos a conflictos que han surgido entre vecinos, entre estos y sus comunidades de propietarios o de unos y/u otros con los propietarios de locales o dueños de una actividad que les producen molestias de ruidos, olores, etc. El segundo bloque de procesos que tramitamos también están relacionados con las comunidades de propietarios, ya que son

fundamentalmente conflictos relativos al restablecimiento de la legalidad urbanística, como por ejemplo cerramientos de terrazas o instalaciones de aires acondicionados.

¿Cómo valora la figura del administrador de fincas colegiado como mediador?

El administrador de fincas puede tener dos papeles fundamentales, puede ser el que ante un conflicto competencia municipal en la comunidad de propietarios proponga acudir a la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid o puede ejercer de mediador si cuenta con la formación y titulación necesarias para ello.

En el caso de que se proponga por una parte del conflicto que ejerza como mediador en un proceso competencia municipal tramitado por la Oficina de Mediación debe cumplir con los requisitos para ejercer de mediador, ser nombrado como tal y aplicar en la tramitación del proceso 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, aprobadas por Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.