



ILUSTRE  
COLEGIO DE ABOGADOS  
DE MADRID



# GUÍA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA MEDIACIÓN Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Proyecto avalado por:

**mediaICAM**  
CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

[www.mediaicam.es](http://www.mediaicam.es)

#### AUTORÍA:

- **María Avilés Navarro**, Letrada de la Administración de Justicia, Dra. Derecho Procesal, Profesora asociada UCM, Responsable Unidad Funcional mediación contencioso administrativo TSJ Madrid;
- **Lourdes del Amo de la Fuente**, Abogada - Mediadora - Árbitro, Especialista en Urbanismo, Compliance y Concursal;
- **Juan Carlos Villalón Prieto**, Abogado - Mediador - Prof. asociado U. Complutense de Madrid. Especialista en Derecho administrativo, contencioso-administrativo, laboral y Seguridad social.

Dedicamos esta guía a la ciudadanía, muchas veces por delante de poderes públicos y agentes jurídicos, a la hora de encontrar soluciones adecuadas a los conflictos

Nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hacen posible que la mediación con las Administraciones públicas sea una realidad, quedando un largo camino por recorrer y siendo muchas las oportunidades que nos puede ofrecer.

# Guía de preguntas y respuestas sobre la mediación y las administraciones públicas

## ÍNDICE

PRÓLOGO, por Gerardo Carballo	3
PRIMERA PARTE: LA MEDIACIÓN	7
SEGUNDA PARTE: EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA MEDIACIÓN	16
TERCERA PARTE: EL PROCESO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO Y LA MEDIACIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA	28
CUARTA PARTE: MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA E INTRAJUDICIAL EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	39



## PRÓLOGO

# Mediación y las administraciones públicas

**H**ace muchos años que convivimos con una justicia administrativa inmersa en una crisis heredada de finales del siglo XX que no es relevante por pura erudición, sino que tiene su razón de ser en factores cuantitativos y cualitativos, en aspectos materiales o formales, y en criterios de orden procesal o extraprocesal que avivamos con frecuencia cuando nos enfrentamos a ese balance de resultados, caracterizado por la insatisfacción de los ciudadanos frente al funcionamiento del servicio público de la justicia.

Quizás nunca sea posible escapar de esta crisis porque siempre será necesaria como fuente dinamizadora de cualquier proceso evolutivo que pretenda salir del estancamiento, del bloqueo o de la inercia en el mantenimiento de arcaicas estructuras, de organizaciones obsoletas o de conceptos que, como señala Alejandro Nieto, actualmente son caparazones de moluscos ya extinguidos.

De ahí que en un proceso a veces inconsciente pero muy creativo derivado de la inquietud o curiosidad del ser humano y naturalmente de los usos sociales, nacen nuevas instituciones o figuras jurídicas que -como la mediación en el orden jurídico administrativo- ponen en tensión viejos principios, dogmas y reglas de derecho administrativo que remueven sin duda las conciencias y los cimientos de quienes, desde la comodidad y omnipresencia en la que opera la Administración en la actual configuración de su prerrogativa, todavía rechazan sistemáticamente que los ciudadanos puedan participar en los asuntos públicos que les afectan a través de la mediación, del pacto, del acuerdo, de la convención, de la negociación o de la transacción.

El paso del tiempo y las buenas prácticas derivadas de un sistema de mediación administrativa desarrollado en esta última década, nos han dejado en España magníficos trabajos de investigación sobre la materia, así como una experiencia contrastada de proyectos piloto muy elaborados en el campo de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa.

Junto a ello, una incuestionable positivización de la mediación en nuestro derecho comunitario, continental y en algunas de nuestras leyes especiales administrativas, han puesto de relieve el protagonismo y el alcance de esta figura en la prevención y resolución de los conflictos entre la administración y los particulares.

La mediación no es negar la existencia de un conflicto, sino que implica trasladar la disputa o la confrontación a un escenario en el que cada parte puede expresar su punto de vista con franqueza de acuerdo con su experiencia, percepciones y visión de los hechos.

Por ello, en aras a una mejor difusión, alcance y comprensión de este fenómeno por parte de los ciudadanos, administraciones públicas y operadores jurídicos, se hacía necesaria la elaboración y difusión de una guía sobre la mediación contencioso-administrativa como la que el lector tiene en sus manos.

Se trata de un manual de usuario con una estructura lógica y sistemática de contenido en el que se presenta un cuestionario informativo de 121 preguntas y respuestas con el fin de dar a conocer de forma muy resuelta y rigurosa, cuáles son las instituciones esenciales del derecho administrativo en su vertiente procesal que dan cabida al fenómeno de la mediación como parte del sistema de justicia administrativa.

En su contenido de carácter procesal, la guía se adentra en la mediación administrativa como un modelo conceptual de carácter sustantivo, con la autonomía y singularidades propias que reclama este orden procesal, pero cuidando al detalle de que, aun operando en el área del contencioso-administrativo, nunca sea una especialidad que pueda disociarse del "género" de mediación.

Ha de valorarse el esfuerzo de los autores en alejarse de la jerga administrativa, casi siempre incomprensible para los ciudadanos y otros operadores jurídicos, con el fin de no excluir a ningún profesional o estudioso de la mediación, habida cuenta de que se utiliza un lenguaje abierto y comprensible para que, a través de concisas respuestas y una cuidada selección de gráficos y esquemas ilustrativos, podamos conocer la mediación contencioso-administrativa y enfrentarnos con confianza y espíritu decidido a los retos que presenta el ejercicio de esta profesión en un amplio y variado elenco de materias disponibles en las que opera el derecho administrativo.

Esta guía consta de cuatro partes: La primera parte está dirigida -a través de las consabidas preguntas- a dar a conocer el concepto de mediación, la estructura y principios del proceso, funciones del mediador, forma de terminación del proceso, validez del acuerdo, etc.

Se hace hincapié en la idea servicial de la mediación al considerar que es útil para alcanzar un acuerdo en el que se puedan ver satisfechas la mayoría de las necesidades de las partes y, en todo caso, aun sin acuerdo, considero que es un cauce que favorece la comunicación, mejora la calidad de las respuestas administrativas en consonancia con la necesidad de motivación y reequilibra la relación de poder al colocar a la administración junto al ciudadano en un mismo escenario neutral, con el objetivo común de confrontar sus intereses y sus necesidades sin imponer soluciones que puedan amenazar el principio de voluntariedad sobre la que se asienta uno de los pilares de la mediación.

Las diferencias de poder en una relación se exponen a provocar conflictos. En las estructuras de poder, quien dispone de la potestad y de mayor autoridad se encuentra tentado a imponer su voluntad al menos fuerte y éste reacciona a través de la resistencia activa.

Sin embargo, si relacionamos poder con facultad o con capacidad, el propio ciudadano dispone de facultades o niveles de poder derivados de los riesgos, costes o las pérdidas que a la Administración le supone no haber dictado la mejor resolución posible.

Por ello, el hecho de centrarnos en la capacidad y no en el poder, alienta a realizar cálculos más realistas sobre la situación, dado que la mediación ofrece espacios de encuentro para compensar este desequilibrio generando diálogo, concepción positiva del conflicto y participación democrática.

La Segunda parte de esta guía está dedicada al procedimiento administrativo. Los autores se adentran en el sacrosanto campo del derecho administrativo para explicar con soltura el entramado administrativo, sus organizaciones y los sujetos o entidades de derecho público que pueden resolver sus procedimientos a través de la mediación.

Se da a conocer con acierto el concepto de potestad administrativa en sus diversas manifestaciones, así como los efectos que dicha potestad genera en las situaciones jurídicas de los sujetos privados a través del consabido acto administrativo y la elaboración de las normas de carácter general.

Se analizan otras figuras de relevancia en este orden jurídico, como el silencio administrativo, la inactividad de la administración o la vía de hecho; situaciones que constituyen una anomalía procedimental incurrida en la "maladministration" y que son caldo de cultivo para potenciar la mediación administrativa en este ámbito.

Junto a ello, se definen las formas de terminación de los procedimientos (terminación convencional) y los distintos recursos administrativos previos a la vía judicial, que pueden ser sustituidos por otras formas de impugnación como la mediación, transacción o el arbitraje.

La tercera parte entra de lleno en la mediación intrajudicial contencioso-Administrativa con el objeto de familiarizarnos con el escenario en el que se va a desarrollar este sistema convencional, dando a conocer este tipo de jurisdicción, competencias, órganos jurisdiccionales y naturaleza del recurso contencioso administrativo, fases procesales, así como circunstancias y tipos de conflicto en que puede derivarse a mediación.

Se responde en este capítulo a la exigencia de que la Administración acuda a mediación como expresión del deber de "buena administración" que contempla el artículo 41 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales para dar cumplimiento a los objetivos de transparencia, buen gobierno, eficiencia, mejor gestión de los recursos públicos, mejor atención y respuesta a los ciudadanos.

Debe recordarse que el principio de buena administración ha sido entronizado recientemente por el Tribunal Supremo en términos tan claros y tajantes, que no debería ser ignorado por las autoridades y funcionarios, dado que no se trata de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva. (STC 18 de diciembre de 2019).

En la cuarta parte, la guía se centra en la Mediación intrajudicial en la Comunidad Autónoma de Madrid, con respuestas dirigidas a facilitar una hoja de ruta para desarrollar la mediación a través de la Unidad Funcional de Mediación Contencioso-administrativa dependiente del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, entre cuyas funciones se encuentra dotar de seguridad jurídica y confianza al servicio de mediación intrajudicial.

En este contexto, el hecho de que pueda parecer que esta guía esté orientada a difundir la mediación en un concreto espacio territorial como es la Comunidad de Madrid, no impide que este manual pueda dar unidad sistemática al concepto y a la práctica de la mediación de una forma global, teniendo en cuenta que

esta figura despliega su efectividad en el marco de la legislación procesal y tienen su encaje en las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común en los términos que establece el artículo 149 de la Constitución.

En definitiva, esta guía está diseñada para ser útil a principiantes y practicantes experimentados, para instituciones y colegios profesionales, administraciones públicas o centros de formación tanto del sector público como privado. Es una guía muy completa y esencialmente práctica, pero que invita a la reflexión, dado que coadyuva a formar un corpus teórico y un conjunto de acciones propositivas para la incorporación y desarrollo de este sistema de resolución de conflictos en el ámbito procesal administrativo.

Debe indicarse que la mediación no está pensada como una alternativa al proceso judicial, sino que complementa a este. Las disputas con la administración pueden ser inevitables, pero los litigios si pueden ser evitables si se cuenta con la ayuda de un tercero neutral capacitado y con experiencia en el manejo de los conflictos que ayude a las partes a dotarles de mayor previsibilidad y autodeterminación en el conflicto, identificando sus intereses subyacentes, desarrollando opciones creativas para satisfacer sus necesidades y elaborando una base de acuerdo entre los contendientes que genere una mayor satisfacción, evitando confrontaciones de cara al futuro.

La mediación no es la panacea para resolver los retrasos estructurales o las dilaciones en la administración de justicia; tampoco pretende sustraer el derecho legítimo y constitucional de los ciudadanos a acceder a la jurisdicción; pero si es cierto que como medio complementario a la acción de la justicia, permite que los ciudadanos y la administración encuentren en la mediación un sistema de comunicación y de participación que genera ahorro de tiempo, menor gasto económico, predictibilidad y autodeterminación, creatividad en el manejo de opciones disponibles no exploradas, satisfacción por el trabajo en colaboración, mejora de las relaciones de cara al futuro, alivio para el ciudadano y un crédito reputacional favorable para las administraciones consustancial con el principio de buena fe y de confianza legítima.

El ex presidente de la Corte Suprema de Justicia de los EEUU -Warren Burger- artífice de importantes cambios generados en el sistema de justicia administrativa norteamericano a través de la incorporación de la mediación destacaba que,

“La noción de que la gente común quiere jueces vestidos de negro, abogados bien vestidos y multas en los tribunales como configuración para resolver sus disputas con la administración es incorrecta. Las personas con problemas, como las personas con dolores, quieren alivio y lo quieren de la forma más rápida y económica posible”.

Estamos ante una oportunidad extraordinaria para el cambio, para construir lazos permanentes que nos lleven al entendimiento y a la paz social. El tiempo nos dirá si la mediación administrativa ha conseguido alejarnos de la fragmentación y desplegar todas sus potencialidades para ocupar el protagonismo que merece en el difícil escenario de la confrontación entre los sujetos privados y nuestras administraciones.

**Gerardo Carballo**

Abogado y Doctor en Derecho Administrativo.

Mediador y Fundador del Instituto Europeo de Mediación y Ética Pública (Iemep)

24 de mayo 2020



# Primera parte

## La mediación

### 1. ¿Qué es la mediación?

La Mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos, distinto a la vía judicial y al arbitraje, por el que dos o más personas, denominadas las partes, trabajan sobre su conflicto con la ayuda de un tercero, el mediador, para que, si así lo desean, alcancen un acuerdo satisfactorio para los intereses de todos ellos.

### 2. ¿Quiénes son las partes en un proceso de mediación?

Las personas que se encuentran en discusión de un problema que les afecta directamente, se les denomina partes del proceso.

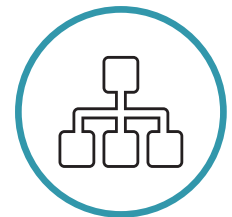
En un proceso de mediación puede haber tantas partes como personas físicas o jurídicas afectadas por el conflicto, quienes podrán ser acompañadas durante el mismo de asesores que les guíen en el camino



### 3. ¿Cuál es la estructura un proceso de mediación?

La mediación tiene una estructura y unos principios básicos sobre los que se rige, sin embargo, a diferencia de otros procedimientos se considera un proceso flexible puesto que se adapta, en todo lo posible, a las necesidades de las partes.

Por ejemplo, en cuanto a la agenda de las reuniones, las partes deciden cuáles son asuntos que quieren tratar en cada sesión, o el día en que tendrá lugar la sesión.



### 4. ¿Quién es el encargado de dar la solución al conflicto?

Son las partes del proceso de mediación las que aportan la solución al conflicto.

## 5. ¿Cuál es la función del mediador?

La función del mediador es la de favorecer el diálogo y restablecer la comunicación entre las partes para que puedan abrir la vía de negociación de sus puntos de vista y por sí mismas puedan encontrar una solución satisfactoria.

Los mediadores, al no ser jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni emite juicios de opinión sobre lo que se está debatiendo entre las partes, lo que trata es de que las partes en disputa puedan ver satisfechas sus necesidades.

## 6. ¿Cómo se inicia una mediación?

La mediación se inicia con la sesión informativa.

## 7. ¿Qué es la sesión informativa?

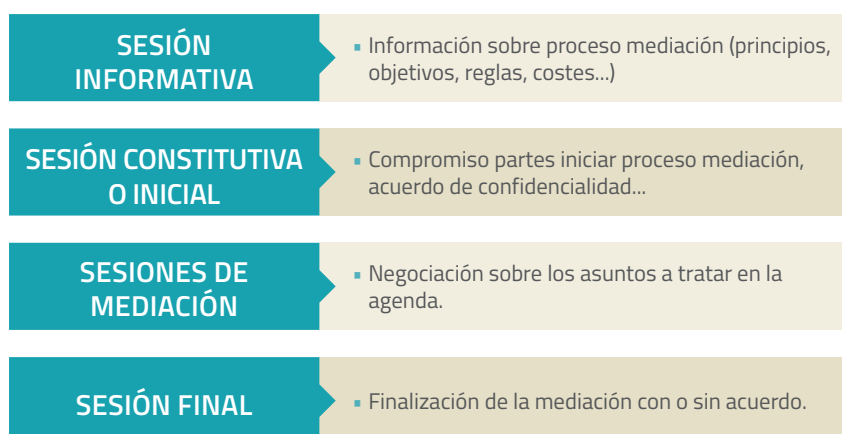
En esta sesión el mediador informa a las partes, de manera individual o conjunta, de cuáles son las características propias de la mediación, su funcionamiento, principios, los objetivos y las reglas de actuación.

Una vez que las partes han comprendido en qué consiste el proceso de mediación, valoran y deciden si quieren probar a iniciar el mismo.

En caso de acordar el inicio de un proceso de mediación las partes comenzarán las sesiones con un Acta de sesión constitutiva o inicial.

## 8. ¿Cuántas sesiones hay en una mediación?

Las sesiones de mediación tienen la siguiente estructura:



## 9. ¿Cuánto dura un proceso de mediación?

El proceso de mediación puede durar el tiempo que el mediador y las partes consideren conveniente, habitualmente de 4 a 6 semanas dependiendo de la complejidad de los asuntos a tratar y en función de la disponibilidad de las partes y del mediador.



## 10. ¿Quiénes pueden iniciar un proceso de mediación?

Cualquier parte que tenga un conflicto con otra persona o entidad (empresa, asociación, administración pública) puede invitar, a través del mediador, a una sesión informativa a la otra/s parte/s.

Serán las partes, quienes, de común acuerdo, decidan iniciar el proceso de mediación, tras la sesión informativa.

## 11. ¿Quién acude a mediación?

Al proceso de mediación acuden, además de las partes, todas aquellas personas que son necesarias para la resolución de un conflicto.

## 12. ¿Cuáles son los principios esenciales de la mediación?

El proceso de Mediación se rige por unos principios básicos que hay que cumplir y respetar por las partes:



## 13. ¿Qué significa el principio de VOLUNTARIEDAD en la Mediación?

Las partes acudirán de manera voluntaria al proceso, y si alguna de las partes decide no continuar con el procedimiento de mediación, podrá abandonarlo en cualquier momento.

Este principio es la base de la mediación, ya que, los acuerdos que se adopten, al haber sido alcanzados de manera voluntaria, tienen como valor añadido un mayor grado de ser respetados y cumplidos por las partes.



## 14. ¿Qué quiere decir el principio de IGUALDAD?

Las partes en el proceso serán tratadas de manera igualitaria, y el mediador deberá garantizar que intervengan en igualdad de oportunidades y condiciones, manteniendo así un equilibrio entre sus posiciones durante todo el proceso de mediación.

## 15. ¿Quién tiene que cumplir con la NEUTRALIDAD en el proceso de mediación?

La neutralidad significa que el mediador se mantendrá al margen del conflicto, de tal forma que su actuación permita a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo negociado.

## 16. ¿Qué es la IMPARCIALIDAD?

El mediador no emitirá juicios de valor ni opiniones acerca del conflicto, se limitará a respetar todos los puntos de vista sin tomar cartas en el asunto.

## 17. ¿Quiénes tienen que guardar CONFIDENCIALIDAD en el proceso de mediación?

Las sesiones de mediación se tratarán de forma confidencial entre todas las partes, incluido el mediador. Es decir, las partes y el mediador están obligados a guardar secreto sobre el contenido de las sesiones, sobre lo comentado durante el proceso y también sobre los documentos que se aporten.



## 18. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad?

Es tan importante la confidencialidad en la mediación, que incluso, se suele firmar un documento de compromiso de su respeto por las partes al inicio del proceso.

## 19. ¿Puede ser citado como testigo en un juicio el mediador?

En caso de que las partes llevasen su conflicto a la vía judicial para dirimir su conflicto, el mediador no podrá ser citado como testigo en el posterior juicio que se celebre, ni podrán presentar como prueba los documentos aportados en la mediación.

## 20. ¿Quién tiene que cumplir con el principio de BUENA FE?

Se espera que las partes actúen conforme a los principios de **lealtad, buena fe y respeto mutuo** durante el proceso de mediación, puesto que ello permitirá un enfoque más idóneo para la consecución del acuerdo.

Cuanta más colaboración presenten las partes en el proceso y ayuda al mediador, tendrán mayor garantía de poder alcanzar un buen acuerdo que satisfaga sus intereses.

## 21. ¿Pueden acudir amigos, familiares, o público en general a ver el proceso de mediación?

Como el proceso de mediación es **confidencial**, únicamente pueden acudir las partes, el mediador, y aquellas personas designadas por éstas.



## 22. ¿Los acompañantes de las partes están obligados a guardar secreto del contenido de la mediación?

La confidencialidad **se extiende** incluso a aquellas personas que acompañan a las partes durante el proceso, que pueden ser asesores, abogados, etc. La condición necesaria para que puedan acudir, es la de contar con el consenso y aceptación de la otra parte.

## 23. ¿Para qué sirve la mediación?

La mediación es muy útil para alcanzar un acuerdo en el que se puedan ver **satisfechas**, si no todas, la **mayoría de las necesidades** de las partes en la disputa. Incluso cuando no se llegue a un acuerdo, la mediación puede favorecer la comunicación entre las partes y restablecer el diálogo.



## 24. ¿En un juicio pueden satisfacerse todas las necesidades de las partes?

Cuando es un juez (o un árbitro) quien da la solución al conflicto, mediante una sentencia (o un laudo), puede que no se resuelvan todos los intereses en juego, es decir, aun dando la razón únicamente a una de las partes, incluso, estimando todas las pretensiones formuladas en su demanda, puede que esta parte no vea resuelto totalmente su conflicto.

La mediación **sí puede** dar respuesta a todos los intereses que las partes quieren traer al proceso para acordar una solución sobre cada uno de ellos.

## 25. ¿Qué diferencias hay entre el proceso de mediación y el judicial?

PROCESO:	MEDIACIÓN	JUICIO
¿Quién decide?	Las partes	El juez
¿Quién controla?	Las partes	El juez/ Los abogados
Procedimiento	Informal, basado en intereses	Formal, basado en la legalidad
Tiempo para resolver	Días o semanas	Meses/ años
Reglas sobre las pruebas	No existen	El establecido en la Ley
¿Cómo termina?	ACUERDO (posible) entre las partes	SENTENCIA dictada por el Juez

## 26. ¿Es lo mismo que el arbitraje?

PROCESO:	MEDIACIÓN	ARBITRAJE
¿Quién decide?	Las partes	El árbitro
¿Quién controla?	Las partes, principio de voluntariedad	Se transfiere al árbitro
Procedimiento	Informal, basado en intereses	Formal, basado en derecho o equidad
Tiempo para resolver	Días o semanas	Varios meses
Reglas sobre las pruebas	No existen	El establecido en la Ley
¿Cómo finaliza?	ACUERDO (posible) negociado entre las partes	LAUDO ARBITRAL dictado por Árbitro

## 27. ¿Quién es el mediador?

El mediador es un profesional altamente cualificado y preparado académicamente en técnicas de negociación y gestión de emociones para dirigir un proceso de mediación.

## 28. ¿Quién acredita que un mediador está cualificado?

En España es importante acudir a un mediador que se encuentre en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, para garantizar su profesionalidad.

Los mediadores que deseen formar parte del Registro de Mediadores deben contar con los requisitos de formación mínima que exige la legislación.

## 29. ¿Qué labor desempeña el mediador en el proceso de mediación?

La labor que desempeña el mediador en el proceso es la de velar por el cumplimiento de las reglas que rigen el mismo y la de ayudar a las partes a que, si así lo desean, alcancen el mejor acuerdo posible.

## 30. En la mediación, ¿es conveniente estar asesorado por un abogado?

Algunas cuestiones que se debaten en un proceso de mediación pueden tener un alcance en la esfera económica y jurídica de las partes, por lo que, en estos casos, siempre es recomendable contar con un asesor jurídico, quien podrá estar presente en las sesiones de mediación, siempre que las partes así lo deseen.



## 31. ¿Tiene alguna ventaja para el ciudadano?

La mediación tiene muchas ventajas para el ciudadano, las más destacables son:

**ECONÓMICO:** es menos costoso que el proceso judicial o el arbitraje.

**RAPIDEZ:** es de corta duración. La media está entre 4 y 6 sesiones.

**SATISFACCIÓN PARTES:** tiene un alto grado de satisfacción emocional para las partes.

**CONFIDENCIAL:** la confidencialidad dota de una mayor seguridad de que los asuntos no van a trascender a terceras personas.

**SEGURIDAD:** es un proceso regulado.

**CUMPLIMIENTO:** el acuerdo de mediación puede tener los mismos efectos que una sentencia judicial.

## 32. Ante un determinado conflicto, ¿cuáles son todos los pasos que el ciudadano debe seguir para acogerse a la mediación?

Lo primero que tiene que hacer el ciudadano que desee iniciar un proceso de mediación es ponerse en contacto con un mediador cualificado o con una institución de mediación.

Los profesionales de la mediación le asesorarán acerca de si su conflicto puede ser llevado a cabo en un proceso de mediación y de los siguientes pasos a tomar.

### 33. ¿Cuántos tipos de procesos de mediaciones hay?

La mediación hoy en día tiene cabida en todos los ámbitos, salvo en aquellos en los que esté expresamente prohibido.

Podemos poner como ejemplo los siguientes ámbitos en los que se lleva realizando la mediación desde hace tiempo:

- » **Mediación Familiar.** (Ej. Separaciones, Régimen de visitas progenitores ...).
- » **Mediación Civil.** (Ej. Herencias, Liquidación gananciales, ...).
- » **Mediación Empresarial** (Ej. Pacto de socios, Protocolo en empresa Familiar, Acuerdos comerciales, incumplimientos).
- » **Mediación Laboral.** (Ej. Reclamaciones salariales, complementos, ...).
- » **Mediación Escolar.** (Ej. Conflictos entre estudiantes ...).
- » **Mediación Comunitaria y/o Social.** (Ej. Comunidades de Vecinos, ...).
- » **Mediación intercultural.** (Ej. Conflictos culturales, ...).
- » **Mediación Penal** (Ej. Hurtos de escasa entidad, ...).
- » **Mediación Penitenciaria** (Ej. Conflictos entre presos, ...).
- » **Mediación Administrativa** (Ej. Conflictos ruidos entre vecinos, ...).
- » **Mediación contencioso-administrativa** (Ej. Ejecución de sentencias, Responsabilidad Patrimonial, ...).
- » Etc.

---

### 34. ¿Qué coste conlleva la mediación?

Cada mediador, así como los centros o instituciones de mediación tienen sus propias tarifas, por lo que, es recomendable estar bien asesorado previamente a elegir un profesional.

Existen convenios con Juzgados, Asociaciones, Colegios, etc., que en muchos casos posibilitan al ciudadano un servicio de mediación gratuita.



### 35. ¿Qué es un acuerdo de mediación?

El acuerdo de mediación es el contrato por el que las partes solucionan, de manera total o parcial, la controversia sometida a mediación, evitando así un litigio o poniendo fin al ya iniciado.



### 36. ¿Qué sucede tras firmar el acuerdo de mediación?

El acuerdo de mediación puede tener una validez reforzada si así lo quieren las partes y pueden dotarle de eficacia ejecutiva, por ejemplo, si lo elevan a público.

### 37. ¿Cómo se dota de eficacia ejecutiva el acuerdo de mediación?

Las partes pueden dotar de publicidad su acuerdo de varias formas, con lo cual, tendrá los mismos efectos que como si de una sentencia se tratase:

- (1) **Homologación:** En algunos casos, pueden solicitar el sometimiento del acuerdo de mediación al Juez para que lo homologue. (Mediación intrajudicial).
- (2) **Escritura Pública:** los acuerdos sometidos a un proceso de mediación civil y mercantil pueden elevarse a escritura pública ante un notario. (Mediación extrajudicial).



### 38. ¿Qué sucede si las partes elevan a público el acuerdo de mediación?

En este caso, el acuerdo de mediación tiene el mismo valor que un título judicial, sentencia, dictado por un juez en un proceso en los tribunales.

De esta forma, en el caso de que una de las partes no cumpla con lo pactado en el acuerdo alcanzado en mediación, la parte reclamante tendría una mayor seguridad jurídica a la hora de iniciar la reclamación.

### 39. ¿Qué validez tiene el acuerdo de mediación que no se eleva a público?

La validez del acuerdo, si se decide no elevar a escritura pública, una vez que se ha alcanzado y firmado por las partes y el mediador, goza de igual validez que la de un contrato firmado por las partes, y además se encuentra rubricado por la firma de un mediador profesional.

### 40. ¿Qué pasa si no se cumple el acuerdo? ¿Qué puedo hacer?

El acuerdo de mediación es vinculante, lo que quiere decir que obliga a las partes a ser respetado y cumplido.

Si el acuerdo de mediación ha sido elevado a público ante un notario o ha sido homologado por un juez, en caso de incumplimiento, por una parte, la otra podría recurrir a la vía judicial directamente para pedir el cumplimiento del pacto firmado, reduciendo mucho los plazos al obtener una mayor seguridad jurídica en este sentido.

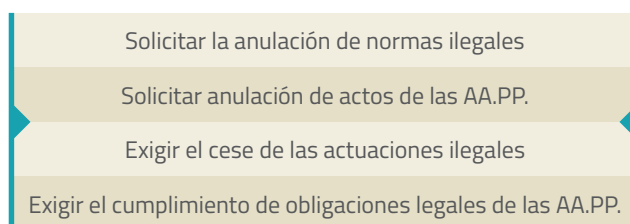
## Segunda parte

# El proceso administrativo y la mediación

### 41. ¿Qué es el Derecho administrativo?

Es una rama del Derecho que regula las relaciones entre las Administraciones públicas (AA.PP.) y la ciudadanía.

Las Administraciones públicas, ya que defienden el interés general o común, tienen una serie de privilegios que pueden imponer sobre la ciudadanía. El Derecho administrativo procura que la ciudadanía, a su vez, pueda reaccionar legalmente frente a algunas actuaciones de las Administraciones públicas. De este modo, cualquier ciudadano o ciudadana puede ejercer los siguientes derechos:



### 42. ¿Qué son las Administraciones públicas?

Son organizaciones públicas que cuentan con medios distintos de los que tiene la ciudadanía para llevar a cabo sus misiones de protección del interés público. Su actuación sólo puede realizarse siguiendo lo que establezca una norma o ley.

### 43. ¿Cuántos tipos de Administraciones públicas existen?

A nivel territorial, puede hablarse de tres tipos de Administraciones públicas:



## 44. ¿Qué es el Sector Público institucional?

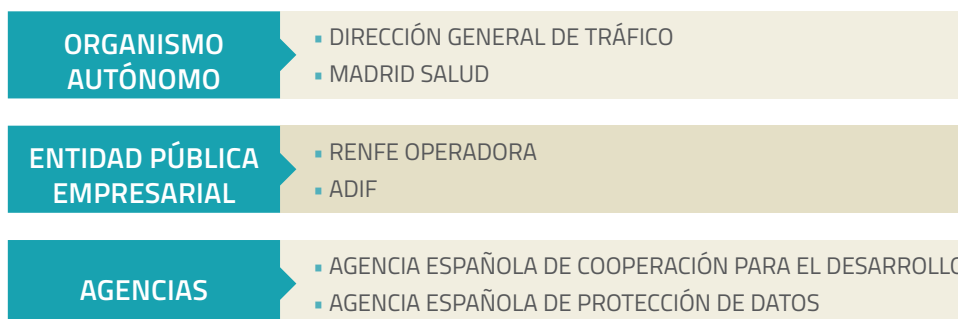
Además del nivel territorial, puede hablarse de un nivel institucional y de un nivel corporativo, entre otros niveles administrativos, de los que hablaremos más abajo.



### » Las Universidades públicas.

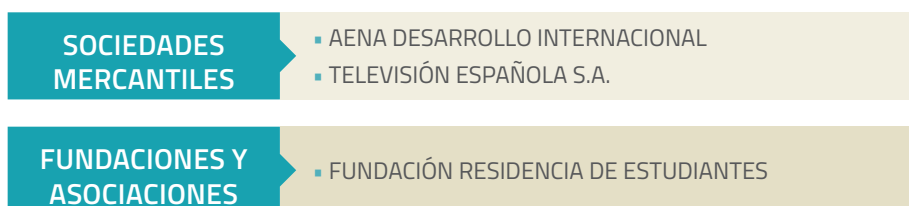


### » Los organismos públicos se dividen en organismos autónomos, entidades públicas empresariales y agencias. Algunos ejemplos son:



### » Las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas. Están igualmente sujetas a lo dispuesto en las normas administrativas, pero sólo en lo que éstas mencionen expresamente, y en particular, a los principios generales de las Administraciones públicas.

Algunos ejemplos pueden ser:

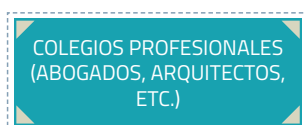


## 45. ¿Qué es la Administración corporativa?

Son asociaciones de particulares creadas por el Estado, con personalidad jurídica pública que defienden y gestionan intereses privados de sus miembros y además, desempeñan funciones de interés general en régimen de monopolio.

Es obligatoria su inscripción por parte del particular que quiera ejercer determinada actividad regulada. En definitiva, no son Administraciones públicas, ni entes del sector público, pero para algunas de sus actividades, el Derecho administrativo está presente.

Algunos ejemplos:



## 46. ¿Qué es una unidad administrativa?

Las Administraciones públicas se dividen en las llamadas “unidades administrativas”, en las que suele haber una jefatura. También suele haber diferentes puestos de trabajo de empleados/as públicos/as, con tareas y funciones referentes a la misma.

## 47. ¿Qué es un órgano administrativo?



Es una unidad administrativa con competencias o funciones legalmente establecidas, que afectan a los ciudadanos.

Puede decirse que un órgano administrativo es para una Administración pública, lo que un órgano anatómico es para un cuerpo u organismo humano o animal.

## 48. ¿Qué es un organismo administrativo?

Legalmente se denominan “organismos públicos”, y engloban varios tipos organizaciones del llamado “Sector público institucional” (ver más arriba).

Cada Administración pública tiene, como si fuera un cuerpo humano o animal, varios órganos. En cambio, un organismo sería algo más complejo, que igualmente puede agrupar diferentes órganos, y que es independiente de la Administración pública de la que pudiera depender, o con la que tuviera relación.

Por ejemplo, la Dirección General de Tráfico es un organismo público vinculado, aunque independiente, del Ministerio del Interior.

## 49. ¿Qué son las potestades administrativas?

Son los poderes que tienen las Administraciones públicas, y que no tiene la ciudadanía.

Están recogidas en las leyes y normas, y permiten a las Administraciones públicas actuar a favor del interés general o público.

Estos poderes otorgan a las Administraciones públicas una supremacía y unos privilegios que sirven para imponer obligaciones a la ciudadanía, dentro de lo permitido por las leyes. Esta "imposición de obligaciones" no tiene por qué contar con el consentimiento ciudadano y no necesita de ningún juzgado o tribunal.

Entre los diferentes poderes (o potestades), pueden citarse, entre otros muchos ejemplos:



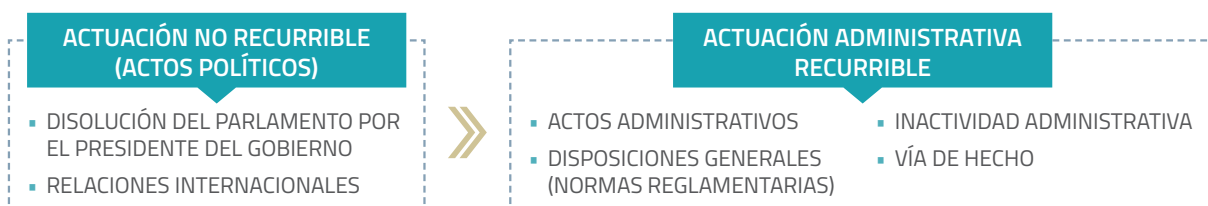
## 50. ¿Qué son las actividades administrativas?

Son los ámbitos en los que las Administraciones públicas desarrollan su acción. Pueden ponerse varios ejemplos gráficos:

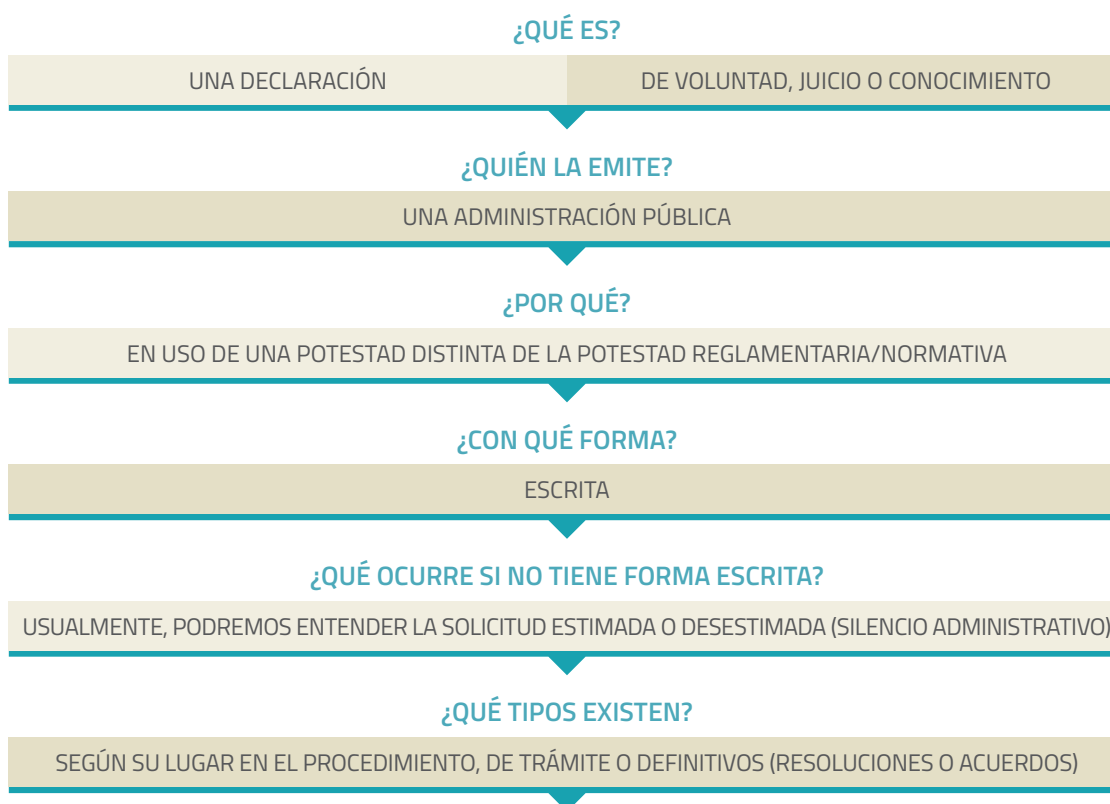
<b>SERVICIO/S PÚBLICO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SALUD</li> <li>▪ TRANSPORTE</li> <li>▪ ETC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DEFENSA</li> <li>▪ JUSTICIA</li> </ul>
<b>FOMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SUBVENCIONES</li> <li>▪ BECAS Y OTRAS AYUDAS</li> <li>▪ ACCIONES PROMOCIONALES E INCENTIVOS</li> </ul>	
<b>ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA DE POLICÍA Y DE LIMITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SANCIONES FRENTE A INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS</li> <li>▪ ACTIVIDADES DE LIMITACIÓN: LICENCIAS, AUTORIZACIONES, ETC.</li> <li>▪ POTESTADES EXPROPIATORIAS</li> </ul>	

## 51. ¿Qué es la actuación administrativa?

Las Administraciones públicas y los Entes del Sector público, desarrollan muchos tipos de actuaciones, que les permiten desarrollar las actividades que las normas les encomiendan. Pueden englobarse dentro de la denominación "actuación administrativa".



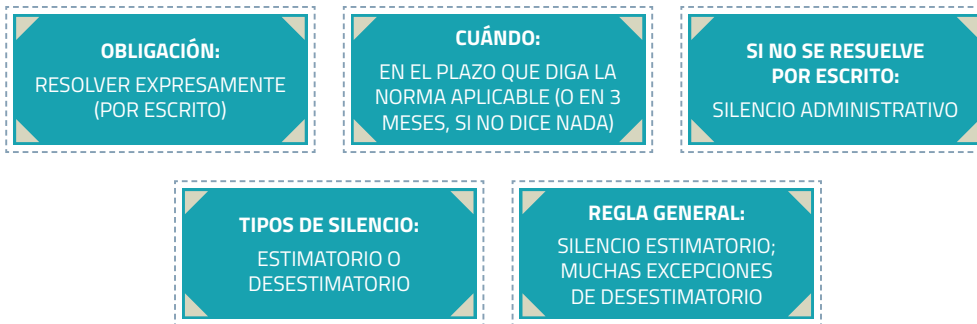
## 52. ¿Qué es un acto administrativo (o resolución, o acuerdo)?



Los actos administrativos pueden ser de trámite, cuando no resuelven, sino que impulsan el procedimiento administrativo en el que se insertan; o pueden ser definitivos, cuando resuelven el procedimiento del que forman parte, y lo terminan, siendo entonces denominados “resoluciones”, o “acuerdos”. Se habla de acto administrativo firme aquel que, una vez notificado, no es recurrido en el plazo que normativamente se establece para ello; o bien, cuando por su naturaleza o cualquier otra razón, no es recurrible. Se le llama entonces también “acto administrativo consentido”.

Es una actuación administrativa recurrible en casi la totalidad de las ocasiones (salvo si son actos de trámite, no recurribles en la mayoría de los casos), por quien tenga interés legítimo en ello, y dentro de los plazos legalmente establecidos.

## 53. ¿Qué es el silencio administrativo?

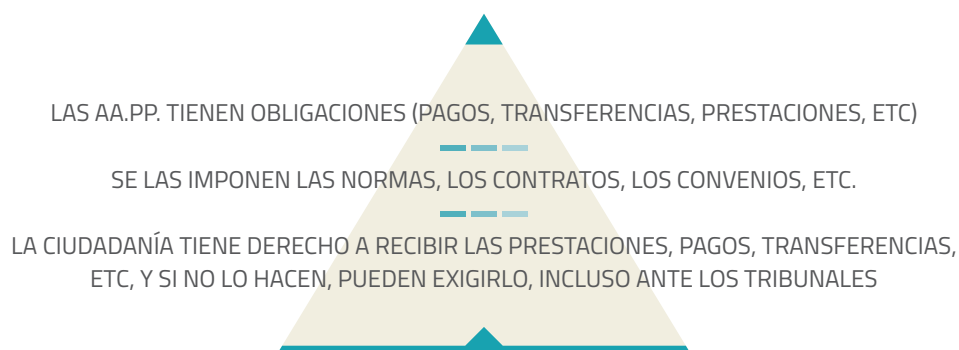


El silencio administrativo sirve esencialmente para que podamos acudir a los tribunales (o a la mediación), para solicitar que nos concedan, otorguen o den, lo que la Administración no nos ha concedido, y sobre lo que no ha emitido ningún acto administrativo expreso (por escrito).

## 54. ¿Qué es una disposición general?



## 55. ¿Qué es la inactividad administrativa?



Se trata de una de las actuaciones administrativas recurribles, dentro de los plazos legalmente establecidos, y con los requisitos establecidos normativamente.

## 56. ¿Qué es la vía de hecho?

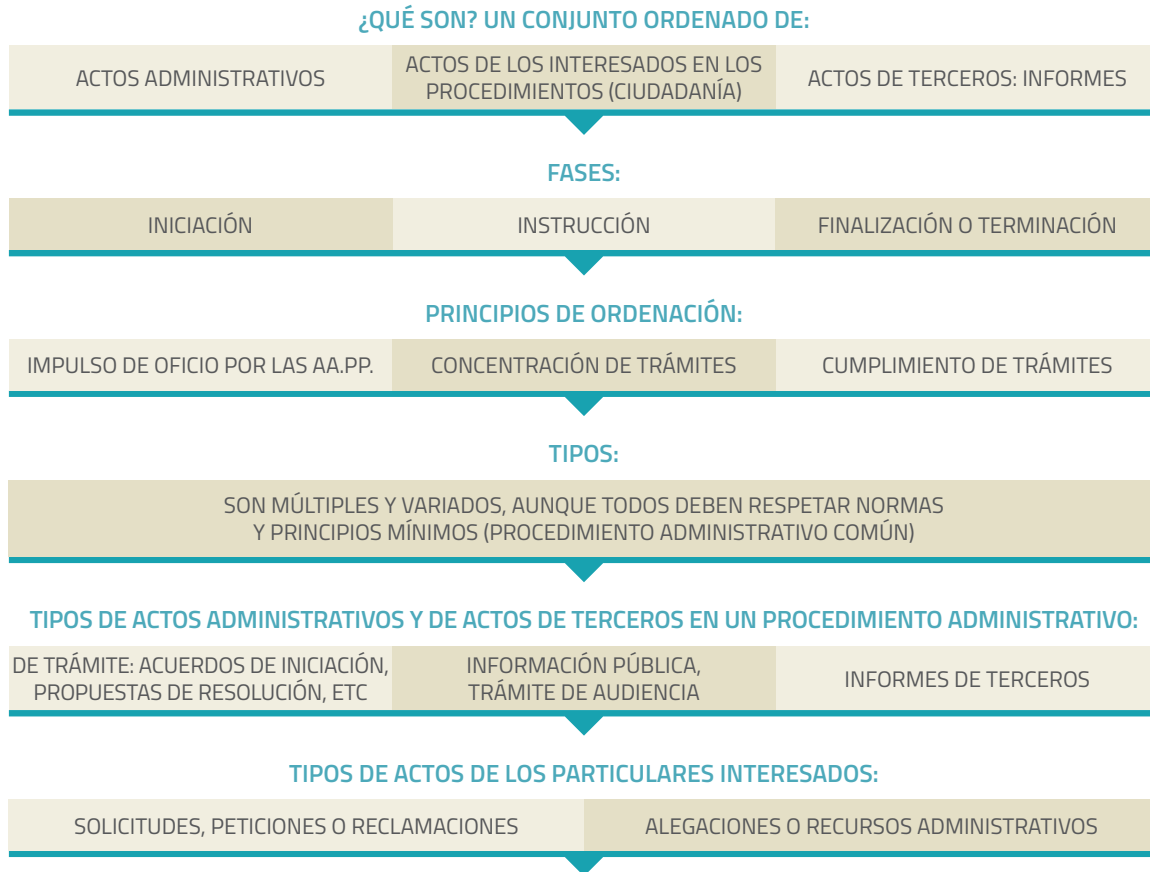


La vía de hecho es más propia de las actuaciones que pueden llevar a cabo las Administraciones públicas, e incluso los particulares, sobre los derechos reales, es decir, sobre los derechos que tenemos las personas sobre "cosas" materiales (una casa, una finca, una servidumbre de paso, etc.), o inmateriales (la propiedad intelectual de una obra de arte, o de un poema que hayamos creado).

En materia administrativa, la vía de hecho puede darse más en supuestos de expropiación u ocupación temporal de terrenos, cuando las Administraciones públicas no siguen los procedimientos al respecto regulados en la normativa sobre expropiación forzosa.



## 57. ¿Qué son los procedimientos administrativos?

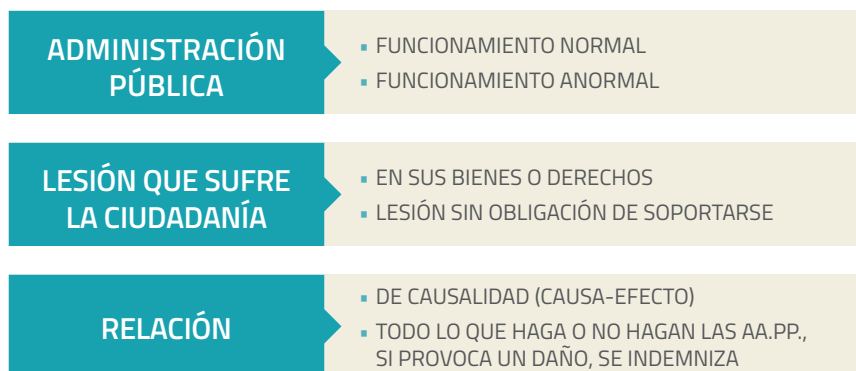


Las Administraciones públicas tienen que tramitar y seguir los procedimientos administrativos que estén regulados en las normas aplicables a cada una de las actuaciones administrativas. En estas normas suelen regularse los procedimientos que deben seguir las Administraciones (por ejemplo, en la Ley de Expropiación Forzosa, se regulan los procedimientos que deben seguir las administraciones para los diferentes tipos de expropiación, u ocupaciones temporales de terrenos, etc.).

Si las normas reguladoras de cada sector de actividad no regulan los procedimientos administrativos concretos para ese sector, es necesario acudir al llamado “procedimiento administrativo común”, que regula los principios y normas mínimas, tanto para el caso en que las normas no regulen un procedimiento concreto, como para el caso en que sí lo regulen, debiendo entonces respetar las pautas del “procedimiento administrativo común”.

El “procedimiento administrativo común general” establece las normas, pautas y principios básicos que deben seguir todos los demás procedimientos. Puede hablarse además de un “procedimiento administrativo común sancionador”, y de un “procedimiento administrativo común en materia de responsabilidad patrimonial”. Cualquier Administración pública debe seguirlos, y tenerlos en cuenta si pretenden crear nuevos procedimientos administrativos.

## 58. ¿Qué es la responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas?

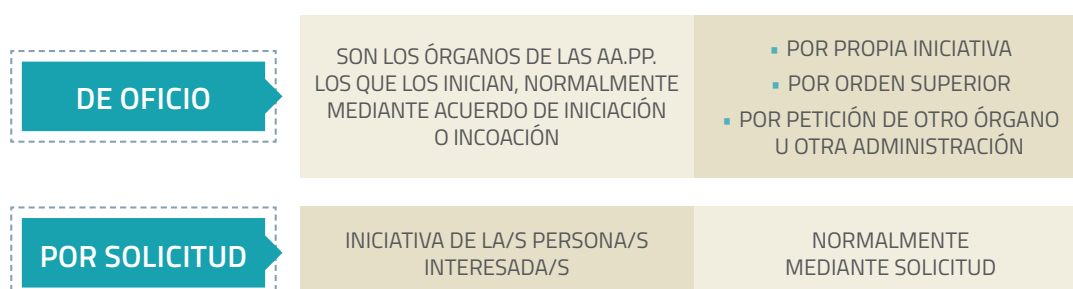


Así, las Administraciones públicas son responsables de indemnizar a los ciudadanos por diferentes eventos que les provoquen daños y perjuicios. Ejemplos: caída en la vía pública, error médico en un hospital público; e incluso, en ocasiones, y con determinados requisitos, por los daños que pueden provocar los errores judiciales y el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia; o por los daños que provoque la actividad o pasividad legislativa de los parlamentos, estatal o autonómicos.

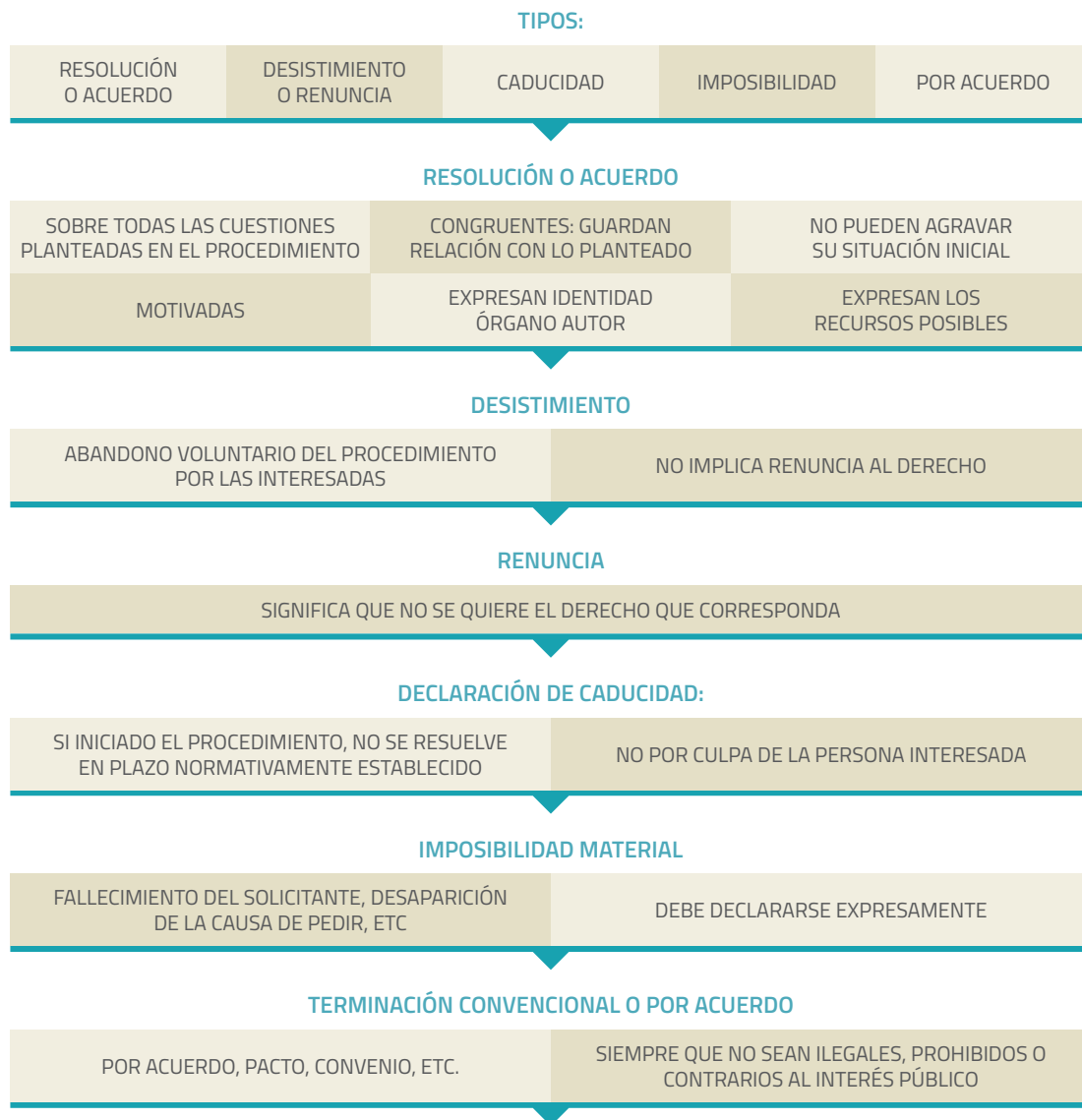
## 59. ¿Cuándo solicitamos algo a las Administraciones públicas, tiene obligación de contestarnos?

Las Administraciones públicas están siempre obligadas a “resolver”, o lo que es lo mismo, a “contestar” nuestras solicitudes y peticiones. Y están obligadas además a hacerlo en el plazo que normativamente esté previsto para ello. Sucede sin embargo que en muchas ocasiones dan la callada por respuesta, produciéndose entonces lo que antes hemos definido como “silencio administrativo”, que podrá ser estimatorio o desestimatorio, en función de lo que la ley establezca, y que sirve para que podamos acudir a los tribunales sin tener que esperar a que las Administraciones públicas resuelvan expresamente (por escrito).

## 60. ¿Cómo se inician los procedimientos administrativos?

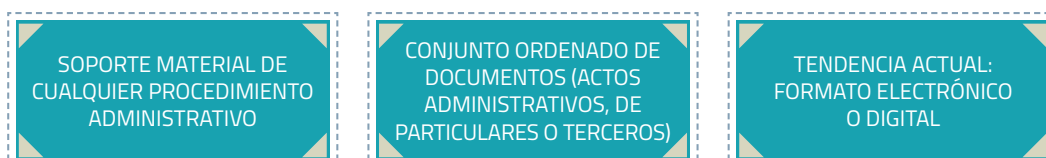


## 61. ¿Cómo finalizan los procedimientos administrativos?



La normativa reguladora de los procedimientos administrativos comunes, prevé la posibilidad de que mediante normas legales, se establezcan modos de terminación de los procedimientos, así como fórmulas de impugnación de actuaciones administrativas, que se basen en la mediación, el arbitraje o la conciliación, entre otros modos de gestión de conflictos.

## 62. ¿Qué es el expediente administrativo?



## 63. ¿Qué es el interés legítimo o quién es interesado/a en un procedimiento administrativo?

### CUANDO LOS INICIAMOS O PROMOVEMOS

- INDIVIDUALMENTE
- COLECTIVAMENTE

### CUANDO TENEMOS DERECHOS

- QUE PUEDEN RESULTAR AFECTADOS
- POR LAS DECISIONES QUE EN ÉL SE ADOPTEN

## 64. ¿Qué es un recurso administrativo o procedimiento en vía de recurso?

### CUÁNDO Y POR QUIÉN

- CUANDO TERMINA EL PROCEDIMIENTO
- POR LA PERSONA INTERESADA

### TIPOS

- POTESTATIVO DE REPOSICIÓN
- ALZADA
- EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN

## 65. ¿Qué es un recurso de alzada?



Cuando no estamos de acuerdo con un acto administrativo o actuación administrativa que nos afecta, si el autor de ese acto o actuación tiene un superior jerárquico, las leyes suelen permitir que recurramos ante el mismo, solicitando que corrija la manera de actuar de su subordinado.

Si la ley establece que es posible el recurso de alzada frente al parecer de este tipo de órganos administrativos, será obligatorio formular el dicho recurso, para "agotar la vía administrativa" y acudir a los tribunales para demandar a las Administraciones públicas.

## 66. ¿Qué es un recurso potestativo de reposición?

Cuando de un acto administrativo o actuación administrativa es autor un órgano administrativo o autoridad que no tiene superior jerárquico, y por tanto, cuando ese acto o actuación agota la "vía administrativa", es posible recurrir ante la misma persona u órgano autor, pero no es obligatorio, pudiendo acudir directamente a los jueces y tribunales.

## 67. ¿Qué es un recurso extraordinario de revisión?

Es un recurso que tan sólo puede formularse ante actos administrativos que ya son firmes, y tan sólo por las razones legalmente establecidas, que suelen ser cercanas a la aparición posterior de algunos elementos que, de haberse tenido en cuenta en el acto firme que se recurre, habrían supuesto otro tipo de acto firme distinto del producido.

---

## 68. ¿Qué es la vía administrativa?

Se llama vía administrativa al conjunto formado por un procedimiento administrativo, y por el procedimiento en vía de recurso o recurso administrativo.

Para poder demandar a las Administraciones públicas antes los Juzgados o Tribunales, es necesario haber terminado la vía administrativa, o tal y como se denomina técnicamente, haber "agotado la vía administrativa".

## Tercera parte

# El proceso contencioso-administrativo y la mediación contencioso-administrativa

### **69. ¿Qué es la jurisdicción contencioso-administrativa o el orden contencioso-administrativo?**

Es el conjunto de Juzgados y Tribunales especializados en Derecho administrativo, con competencia para juzgar si las Administraciones públicas han actuado legalmente o no. Asimismo, tienen competencia para anular la actuación administrativa, o para ordenar que se retroceda en el tiempo, al momento anterior al que las Administraciones públicas cometieron irregularidades legales, para que éstas actúen eliminando cualquier irregularidad o ilegalidad en sus actuaciones.

Los Juzgados y Tribunales de esta rama del Derecho, tienen igualmente la competencia, si se les pide, de declarar derechos concretos de la ciudadanía; ya no solamente el derecho a que se anule por ilegal una actuación administrativa, sino el derecho a recibir, por ejemplo, una indemnización o una prestación (una beca, una subvención, etc.).

Asimismo, estos órganos jurisdiccionales tienen competencia para anular normas que emanen de las Administraciones públicas (disposiciones generales, ordenanzas, decretos, reglamentos, etc.)

---

### **70. ¿Qué es un procedimiento o proceso contencioso-administrativo?**

Es la impugnación de una actuación de una A.P. ante los juzgados y tribunales del orden contencioso-administrativo. Hay diferentes tipos de procesos, con diferentes especialidades (abreviado, ordinario, de protección de derechos fundamentales, etc.).

---

### **71. ¿Qué es un recurso contencioso-administrativo?**

Una vez "agotada la vía administrativa", todo/a ciudadano/a tiene derecho a impugnar (denunciar, recurrir, demandar, etc.) las actuaciones administrativas, cualquiera que sea su expresión (actos, disposiciones, inactividad, vía de hecho, etc.), ante los juzgados y tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa. Normalmente, el escrito con el que se comienza a impugnar este tipo de actuación recibe el nombre de "recurso contencioso-administrativo" o "escrito de interposición".

## 72. ¿Qué es una demanda contencioso-administrativa?

Es el escrito a través del cual se desarrollan las razones por las que se considera que una actuación administrativa es ilegal o contraria a Derecho. A veces se inicia el proceso mediante demanda (proceso abreviado), y a veces es la segunda fase (en el proceso ordinario), y se formaliza una vez que se recibe por parte de la Administración denunciada, el expediente administrativo que ha tenido que ir elaborando en vía administrativa.

## 73. ¿Podemos demandar a las Administraciones públicas?

Se puede demandar a una Administración pública o a un ente del Sector público ante la jurisdicción contencioso-administrativa, normalmente una vez que se ha agotado la vía administrativa.

## 74. ¿Cómo finalizan los procedimientos o procesos contencioso-administrativos?

Al igual que el procedimiento administrativo, el proceso contencioso-administrativo puede finalizarse de diferentes modos:



## **75. ¿Qué puedo hacer si he agotado la vía administrativa y no he obtenido respuesta por parte de la Administración o esta no me ha resultado favorable?**

Agotada la vía administrativa es posible acudir a la vía judicial<sup>1</sup> y es aquí cuando hablamos de orden jurisdiccional contencioso- administrativo. Pero existen otras vías de resolución del conflicto como la mediación.

## **76. ¿Las/los Juezas/Jueces y Magistradas/os del orden jurisdiccional contencioso-administrativo de qué tipo de asuntos conocen?**

Básicamente, aquellos en que se solicita la tutela de derechos e intereses de los/las ciudadanos/as frente la actuación de las Administraciones públicas.

## **77. ¿Una vez que está en marcha un recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de la jurisdicción contenciosa administrativo, es posible acudir a mediación?**

Si lo es, bien porque las partes lo soliciten o bien por invitación del órgano judicial, que, tras valorar la controversia, aprecie que la mediación es la vía más adecuada, en ese caso concreto, para la gestión y resolución del conflicto.

## **78. ¿Son incompatibles la mediación y la vía judicial?**

En ningún caso. Son vías complementarias, no excluyentes, que posibilitan hacer efectivo el derecho de tutela judicial efectiva y ofrecen a las partes alternativas para encontrar la vía más adecuada, en cada caso, para gestionar y resolver el conflicto.

## **79. ¿Una vez el conflicto ha llegado al órgano judicial, en que momento o fase es posible acudir a mediación?**

La mediación es susceptible en cualquier momento de la primera instancia, en fase de recurso o en ejecución. De hecho, la experiencia ha demostrado la oportunidad de acudir a mediación en asuntos que llevan años en los Tribunales en fase de ejecución sin encontrar una solución satisfactoria para las partes en conflictos.

<sup>1</sup> La propia resolución que agota la vía administrativa debe informar de la posibilidad de acudir a la vía judicial.



## 80. ¿Es posible acudir a mediación en todo tipo de conflictos?

Es necesario un análisis previo de la naturaleza y circunstancias del conflicto, así como de las partes para evaluar la idoneidad de acudir a mediación. En principio, cualquier conflicto podría derivarse a mediación salvo aquellas materias que afecten directamente a los derechos fundamentales de las personas, fueran contrarias al orden público o perjudicasen intereses de terceros.



## 81. ¿A quién corresponde analizar la oportunidad de acudir a mediación en este tipo de conflictos?

Los/las Abogados/as y Procuradores/as deberían informar, en su caso, de la idoneidad de acudir a mediación a sus clientes, cuando lo estimasen adecuado.

No obstante, los órganos judiciales puedan derivar a mediación los asuntos que estimen oportunos, previo análisis de su viabilidad, atendiendo a las circunstancias del caso concreto, bien de oficio o a instancia de parte.

## 82. ¿En qué casos está excluida la mediación?

Cuando pueda resultar afectado el principio de legalidad o cuando alguna de las partes no desea participar en mediación.

## 83. ¿Es imprescindible la presencia de los propios litigantes en los procedimientos de mediación?

Si, se trata de un acto personalísimo, lo que constituye, una importante oportunidad para el/la ciudadano/a que va a tener la posibilidad de poner cara a la Administración y entablar un diálogo pacífico sobre el conflicto.



## 84. ¿Qué razones pueden justificar acudir a mediación cuando el conflicto ha llegado a los tribunales si ya existe una vía administrativa previa al litigio donde las partes no han podido llegar a un acuerdo?

En muchas ocasiones, el/la ciudadano/a no ha tenido posibilidad de dialogar directamente con la Administración sobre su conflicto, incluso puede que no haya obtenido una respuesta, la mediación facilita ese encuentro y diálogo.

## 85. ¿Interesa a la Administración acudir a mediación?

No solo le interesa, sino que constituye una exigencia derivada del derecho que tienen los/as ciudadanos/as a "una Buena Administración" recogido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y que posibilita dar cumplimiento a los objetivos de transparencia, buen gobierno, eficiencia, mejor gestión de los recursos públicos, mejor atención y respuesta al/ al ciudadano/a.

## 86. ¿Qué ventajas supone la mediación para el/la ciudadano/a?



Facilita el diálogo y la comunicación con la Administración



Garantiza el derecho de audiencia



Otorga protagonismo a las partes del conflicto



Posibilita una mayor igualdad entre las partes del conflicto, gracias a la actuación del/de la mediador/a especializado/a, permitiendo alcanzar un mayor equilibrio entre los derechos e intereses públicos y privados en juego



El/la mediador/a debe garantizar a las partes que van a ser tratadas a lo largo de todo el proceso con dignidad y igualdad



Permite al ciudadano participar activamente en la gestión y decisión de sus asuntos, pues son las propias partes las que deciden cómo poner término al conflicto, con la ayuda del mediador, sin que la solución venga impuesta por un tercero, como ocurre en la vía judicial



La mediación ofrece la posibilidad de valorar el conflicto y su contexto a diferencia de lo que ocurre en la vía judicial, donde las partes verán limitada su intervención a los términos concretos en que el conflicto haya sido planteado. En muchas ocasiones, facilitará la resolución de otros conflictos entre las partes.



Ayuda a preservar la confidencialidad en la resolución de los conflictos, frente al carácter público del proceso judicial



Constituye una forma de justicia más amable y cercana



Se caracteriza por su flexibilidad frente al carácter rígido del procedimiento judicial

## 87. ¿Qué ventajas supone la mediación para los órganos judiciales?

Optimizar los recursos existentes
Descarga litigiosidad judicial, quedando la vía judicial reservada para aquellos casos en que resulte necesaria. La vía judicial debería ser la última opción, con ello se conseguiría una mayor calidad de la justicia y se reduciría la tasa de congestión.
Ofrecer una cara más amable de la justicia al/ a la ciudadano/a
Agilizar la tramitación de los procedimientos
Ofrecer una respuesta más adecuada / satisfactoria al ciudadano en la resolución de su conflicto

## 88. ¿Puedo acudir con mi Abogado/a la mediación?

Si, el Abogado/a cumple un papel importante en labor de asesoramiento y orientación, de supervisión del contenido del acuerdo, en su caso, alcanzado, cuya redacción corresponde a los abogados de las partes.

## 89. Durante el procedimiento ¿el/la ciudadano/a que solicita acudir a mediación está en contacto con el/la mediador/a o todo se lleva a través de nuestro/a abogado/a?



En la mediación las protagonistas son las partes, el/la mediador/a le ayuda a conocer sus verdaderos intereses y a gestionar el conflicto, pero ni el/la abogado/a ni el/la mediador/a tienen facultad de decisión del conflicto.

## 90. ¿Cómo voy a decidir el conflicto y participar activamente en su resolución si carezco de conocimientos jurídicos?

El/la mediador/a procurará en todo momento garantizar la comprensión y equilibrio entre las partes. Una de las ventajas de la mediación lo constituye la accesibilidad.



## 91. ¿Cuáles son los principios sobre los que se basa esta mediación intrajudicial?



## 92. ¿Qué significa el principio de voluntariedad?

Para las partes implica que no existe obligación de participar ni de continuar en la mediación iniciada, como tampoco supone la obligación de llegar a un acuerdo, pudiendo abandonar esta vía de solución del conflicto en cualquier momento.

## 93. ¿Qué ventajas aporta la confidencialidad?

Salvo supuestos excepcionales, las partes, el/la mediador/a y los terceros que pudieran intervenir, no revelarán el contenido de lo sucedido durante el proceso de mediación, lo cual facilita un dialogo más distendido y relajado y será una garantía de privacidad de las partes.

## 94. ¿Que implica el principio de neutralidad?

Constituye un deber para el/la mediador/a que posibilita que sean las propias partes en conflicto las que alcancen por sí mismas un acuerdo de mediación, sin que pueda con sus valores o creencias influir en la decisión de las partes.

## 95. ¿Y cómo influye el principio de imparcialidad?

El/la mediador/a debe procurar la igualdad de las partes en todo el proceso, lo que constituye una ventaja pues, en la mayoría de los casos, la Administración ocupa una situación de privilegio y superioridad en su relación con el/la ciudadano/a.

## 96. ¿Pierdo algo intentando la mediación durante el procedimiento judicial?

Absolutamente nada, porque acudir a mediación iniciado el proceso judicial no implica la suspensión del procedimiento salvo que todas las partes personadas lo soliciten, por ello no ralentiza la tramitación judicial sino que intenta, de forma paralela a la vía judicial, encontrar una solución dialogada al conflicto.



## 97. ¿Si decido acudir a mediación, en que va a consistir?

Podemos distinguir, principalmente, dos fases diferenciadas: **una sesión informativa**, en sede judicial, tras la cual deberán decidir continuar o no con la mediación y la **mediación** propiamente dicha, donde el/la mediador/a facilitará, en todo momento, que las partes expongan el conflicto, conozcan sus necesidades reales y las auxiliará para que por ellas mismas encuentren una solución.

## 98. ¿Cuáles son las consecuencias si decido no aceptar acudir a mediación?

Ninguna, de no aceptar las partes acudir a mediación, continuarán las actuaciones judiciales en el estado en que se encontraban.

## 99. ¿Y si decido acudir a mediación?

Corresponderá al/a la mediador/a la dirección de las sesiones de mediación hasta su terminación, teniendo en cuenta, en todo momento, las necesidades de las partes.

## 100. ¿Qué se puede hacer si la otra parte del conflicto no quiere mediación y nosotros sí?

Lo deseable es conseguir que ambas partes conozcan en que consiste la mediación, pero si llegado el momento una de las partes no desea acudir a la sesión informativa o continuar con las sesiones de mediación propiamente dichas, no será posible continuar con esta vía de resolución del conflicto, dado el carácter personalísimo del mismo.



## **101. ¿Se pueden resolver en una mediación varios conflictos existentes entre las partes, aunque el objeto del juicio sea uno solo?**

La mediación facilita que las partes expongan y conozcan sus verdaderos intereses y necesidades, pudiendo surgir conflictos aparentemente ocultos. A través de la mediación se puede encontrar una solución para todos ellos, a diferencia de la vía judicial donde sólo se puede resolver sobre lo pedido por las partes en la demanda.

## **102. ¿Qué sucede si el/la ciudadano/a o la Administración pública no acuden al proceso de mediación intrajudicial?**

El proceso judicial continúa su trámite.

## **103. ¿Puede una mediación llevarse a cabo cuando son varias las partes en conflicto o hay terceros interesados?**

Si es posible, de hecho lo adecuado es que acudan tanto las partes como los/las interesados/as, piénsese por ejemplo, en el interés de una compañía aseguradora en un caso de responsabilidad patrimonial frente a una Administración Pública.

## **104. ¿Interviene un solo mediador/a o dos mediadores/as, uno defendiendo los intereses de cada parte?**

La mediación puede llevarse a cabo por un solo/a mediador/a, si bien lo habitual es que dos mediadores/as trabajen de forma conjunta (co-mediación).

En ningún caso los/as mediadores/as defienden los intereses de las partes, su misión consiste en procurar una vía de comunicación entre las partes para que por sí mismas lo resuelvan pero sin que ninguno de ellos pueda tomar partido por ninguna de las partes, de hacerlo debería de apartarse de la mediación.

## 105. ¿Cómo puede terminar la mediación?

### » Sin acuerdo:

Continuará la tramitación del procedimiento judicial en el estado en que se encontraba.

### » Con acuerdo:

Se recomienda solicitar del órgano judicial la homologación del acuerdo alcanzado, pues supone un control añadido del/de la Juez/a o Magistrado/a sobre la legalidad del mismo y será susceptible de ejecución al igual que una sentencia.



---

## 106. ¿Es suficiente con que las partes alcancen un acuerdo o es necesario algún requisito adicional?

Existen supuestos en los que la Administración precisa de autorización oportuna, por lo que el acuerdo tendrá carácter provisional y quedará condicionado a la obtención de la correspondiente autorización.

---

## 107. ¿Qué sucede si alguna de las partes incumple el acuerdo de mediación intrajudicial?

Al ser un acuerdo alcanzado por las partes libremente es más difícil que se produzca el incumplimiento.

No obstante, y por si eso pasase, se aconseja se solicite del/de la Juez/a o Magistrado/a, la homologación ya que en caso de incumplimiento se podrá solicitar del órgano judicial directamente la ejecución forzosa, sin necesidad de ningún procedimiento adicional.

---

## 108. ¿Todos los mediadores están habilitados para dirigir un proceso de mediación contencioso-administrativa?

Los conflictos con la Administración pueden revestir un carácter especial por su tecnicidad que puede agravar el desequilibrio entre las partes en conflicto, por ello resulta necesario que los/las mediadores/as, además de poseer formación específica en materia de mediación, sean especialistas con experiencia en conflictos con la Administración Pública.

## 109. ¿Qué situaciones podrían motivar acudir a mediación?

A continuación, exponemos algunos ejemplos típicos que podrían resolverse a través de la mediación, son casos reales y habituales en los que, en ocasiones, la excesiva rigidez y burocracia propia de la Administración aumenta el sentimiento de frustración de las partes:



(1) Una caída en la calle, por el mal estado de la acera por una loseta rota que ha ocasionado una rotura de tobillo del ciudadano/a y el Ayuntamiento no ha contestado por lo que el conflicto ha llegado a juicio.



(2) Quiero que quiten un árbol que me está dañando un edificio, ha reventado la pacería y está dañando los cimientos y no hay manera. He pedido al Ayuntamiento que le sustituyan por otro que no tenga raíces invasoras, llevo un año peleando y nada. Ya no sé dónde dirigirme....



(3) Durante años he sido mal diagnosticado y fruto de diferentes negligencias médicas en un Hospital Público, sufro varias secuelas físicas y psicológicas que afectan a mi vida diaria, no quiero ir al Juzgado ahora que se acerca la fecha señalada para el juicio, pues solo el hecho de revivir en un tribunal, a la vista de todo mi sufrimiento y tener que sentirme cuestionado y juzgado por el Tribunal, ¿me paraliza?



(4) Trabajo en un colegio público y tengo un conflicto con la dirección de este, sobre el calendario escolar que me impide conciliar mi vida personal. ¿No crees que este tipo de conflictos deberían quedar al margen de la vía judicial donde la relación entre las partes podría deteriorarse aún más?



(5) Incluso ante la situación derivada del el COVID-19, y analizadas, las circunstancias del caso concreto, algunos conflictos que puedan surgir frente a las Administraciones Públicas por aquellos actos y resoluciones en los que se deniegue la aplicación de ayudas y medidas previstas legalmente para paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria; conflictos en materia de contratación, sancionadora, de responsabilidad patrimonial (tanto por deficitaria asistencia sanitaria como por falta de diagnóstico o por defecto de tratamiento), función pública, entre otros.



Estos son supuestos típicos en los que el/la mediador/a pueden ayudarte a encontrar un canal adecuado de comunicación y entendimiento.





## Cuarta parte

# Mediación administrativa e intrajudicial en la Comunidad Autónoma de Madrid

### 110. ¿Qué puedo hacer para recibir más información sobre la mediación?

En los órganos judiciales, podrás encontrar dípticos informativos y solicitar más información al personal del mismo, así como en el Registro de los Juzgados de lo Contencioso Administrativo. Además, el Centro de Resolución de Conflictos del colegio de Abogados de Madrid ofrece sesiones informativas abiertas dirigidas al/ a la ciudadano/a.



### 111. ¿Qué puedo hacer si nuestro/a abogado/a de confianza no conoce bien la mediación o no le da importancia?

El Centro de Resolución de Conflictos del colegio de Abogados de Madrid ofrece un servicio de orientación y asesoramiento para Abogados/a. Un/a buen/a abogado/a es el que ayuda a su cliente a encontrar la mejor fórmula para la resolución de sus conflictos.

### 112. ¿Qué garantías me ofrece el servicio de mediación?

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, se ha creado una Unidad Funcional de Mediación Contencioso administrativa dependiente del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, entre cuyas funciones se encuentra dotar de seguridad jurídica y confianza al servicio de mediación intrajudicial.



### 113. ¿Que ofrece el servicio de mediación intrajudicial?

Cuando se ha producido la derivación del conflicto a mediación desde el órgano judicial, entra en funcionamiento este servicio, en el que, con la coordinación de la unidad funcional de mediación, se pondrá a disposición de las partes mediadores/as especialistas en este tipo de conflictos.

## 114. ¿Tiene algún coste para las partes acudir a mediación tras la invitación o derivación por parte del órgano judicial?

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, actualmente al amparo de un Convenio celebrado entre el Consejo General del Poder Judicial y el Colegio de Abogados de Madrid, este servicio es gratuito cuando se deriva desde el órgano judicial.

## 115. ¿Se paga al/a la abogado/a todo junto y él se encarga de ingresar a la Administración lo que corresponda, o el/la ciudadano/a tiene que pagar lo que corresponda al/ a la mediador/a directamente?



Son dos profesiones diferentes, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, **actualmente**, no es necesario pagar al/a la mediador/a en caso de derivación desde el órgano judicial, en otro caso, el cliente deberá abonar los honorarios del/ de la mediador/a y en su caso, del abogado/a.

## 116. ¿Puede una misma persona ser mediador/a y abogado/a de su cliente?

La respuesta es negativa, pues la función que cada uno desempeña es diferente, así como las herramientas empleadas por cada uno de ellos y aun cuando existen abogados/as mediadores/as, el principio de imparcialidad exige que si un/a abogado/a ha actuado como mediador/a en un conflicto en el que no se llega a un acuerdo, el asunto en la vía judicial debe atribuirse a un/a abogado/a diferente.

## 117. ¿Qué formación tienen los mediadores que forman parte de este servicio?



Son Abogados/as con formación en materia de mediación y además con experiencia profesional acreditada en conflictos con la Administración pública, por tanto, son mediadores/as especialistas en este tipo de conflictos.

## 118. ¿En qué plazo se tiene que llevar a cabo el proceso de mediación contencioso-administrativa?

El protocolo de Madrid establece que el proceso de mediación tendrá una duración máxima de 90 días a contar desde la fecha de la sesión informativa, sin perjuicio de que excepcionalmente, si las partes están conformes, pueda ampliarse dicho plazo.

## **119. ¿En qué fecha estará abierta la implantación de la mediación para la resolución de conflictos?**

En el ámbito de la Comunidad de Madrid desde mayo de 2018 está en funcionamiento el servicio de mediación contencioso administrativo dependiente del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

---

## **120. ¿El servicio de mediación contencioso administrativo dependiente del Tribunal Superior de Justicia de Madrid está a disposición de todos los órganos judiciales de esta jurisdicción?**

Si efectivamente es un servicio que está a disposición de los 34 juzgados de lo contencioso administrativos y de las 10 secciones de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

---

## **121. ¿Pueden las partes acudir a este servicio de mediación aun cuando una de ellas tenga su domicilio en otra comunidad Autónoma?**

En el momento en que un órgano judicial de esta Comunidad Autónoma conozca del conflicto por ser competente con arreglo a las leyes procesales, el mismo podrá ser derivado a mediación.

---

## **122. ¿El órgano judicial remitiría el expediente al/la mediador/a?**

No. El órgano judicial, a través de la unidad funcional, comunicará la derivación del asunto a mediación y la fecha señalada para la sesión informativa al servicio de mediación, sin que remita ningún documento del procedimiento. Tendrán las partes libertad para aportar la documentación que estimen oportuna. Todo ello en garantía del principio de confidencialidad.

## Datos de interés sobre el Servicio de Información sobre Mediación en el ámbito de la Comunidad de Madrid

### » SERVICIO DE ORIENTACIÓN A LA MEDIACIÓN (SOM- SOJ):

El SOM es un servicio gratuito dirigido a aquellos ciudadanos que deseen solicitar información acerca de la resolución de su conflicto a través de la Mediación.

Forma parte de los Servicios de Orientación Jurídica (SOJ), por lo que también se encarga de atender e informar a los ciudadanos en la defensa de sus derechos, específicamente en la tramitación de sus conflictos a través de la mediación, como sistema alternativo al judicial en la resolución de conflictos, en cumplimiento del artículo 6 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

La información que se ofrece acerca de la mediación versa sobre: Principios informadores, objetivos, ventajas y beneficios de la mediación y características del procedimiento, en el ámbito de familia, civil, mercantil, laboral y penal.

En el SOJ-SOM del Colegio de Abogados de Madrid existe un servicio de cita previa dirigido a los ciudadanos que deseen acudir a realizar una consulta:

El teléfono al que deben llamar es: 900 814 815. El horario para solicitar cita previa es de 9:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente y a través de él se les indicará el día, la hora y lugar al que han de acudir para ser informados por un mediador sobre todo lo relativo a la posibilidad de resolución de su conflicto a través de la mediación.

Actualmente el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados de Madrid (medialCAM) cuenta con los medios necesarios para celebrar de forma telemática tanto las sesiones informativas como el proceso de mediación propiamente dicho.





ILUSTRE  
COLEGIO DE ABOGADOS  
DE MADRID

2020