

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA MEDIACIONES**

### **1. NOTIFICACIÓN INFORMATIVA DE ASUNTO SUSCEPTIBLE DE MEDIACIÓN.**

En el trámite de decretación de quejas, cuya competencia recae en la Secretaría General, dispondrá en todo caso de un check-box o sistema alternativo al objeto de que de forma sencilla se pueda efectuar la correspondiente “marca” que llevará consigo el envío automático de una “notificación” al servicio de mediación.

El propósito de la misma será el de informar acerca de las siguientes cuestiones:

- La entrada de un asunto sobre el que se sugiere la posibilidad de evaluar la oportunidad de realizar una mediación.
- El Área al que se ha decretado el asunto y adjuntía que se estima competente en función de la materia afectada.

Sin menoscabo de las gestiones que con el servicio de mediación pueda realizar el área competente, la notificación emitida permitirá a dicho servicio de mediación anticipar el análisis del asunto con el propósito de determinar si el mismo pudiese ser abordado desde la perspectiva de la mediación, poniéndolo en tal caso en conocimiento de la Dirección del DPA y del Área correspondiente.

### **2. PROPUESTA INTERNA DE MEDIACIÓN.**

Tras el alta de la queja, que operará el Área que resulte competente, y antes de la apertura de la fase de Resolución, podrá llevarse a cabo un trámite de mediación cuya dirección corresponderá al servicio de mediación. Éste, para el desarrollo de sus cometidos, interesará la colaboración del personal adscrito a las Áreas que ostenten competencia en los asuntos que se aborden.

La apertura del procedimiento de mediación, que se inserta dentro del procedimiento general de tramitación de la queja, partirá de una propuesta interna de mediación, realizada i) por el Área competente y dirigida al servicio de mediación, o ii) por el Servicio de Mediación y dirigida al Área competente.

#### **Secuencia de trámites:**

- Elaboración de actuación interna de propuesta/solicitud de mediación.

- **Actuación ImPM:** propuesta de mediación validada por Asesor/a de Área y dirigida al Servicio de Mediación.
  - **Actuación ImSM:** solicitud de mediación, validada por Servicio de Mediación y dirigida a Área.
- Notificación de propuesta de mediación, remitida i) al servicio de mediación o a la Asesoría de Área, según proceda; y ii) a la Adjuntía correspondiente.

Recibida la notificación de la propuesta de mediación, la unidad que la reciba procederá a su análisis y a evaluar la oportunidad de llevar a cabo la actuación mediadora.

La realización de este trámite resultará imprescindible para poder proseguir con la tramitación de la queja, ya sea a través de actuaciones mediadoras, intermediadoras o de supervisión.

Por ello, cuando conste en el expediente una propuesta interna de mediación, la aplicación de tramitación de quejas hará obligatoria la inserción de la consiguiente actuación de aceptación o rechazo de la propuesta, conforme a lo descrito en los apartados siguientes.

Ello no impedirá la inserción de actuaciones susceptibles de ser introducidas en cualquier momento de la tramitación, conforme a lo previsto expresamente en los manuales de procedimiento.

En el supuesto en que existiera alguna discrepancia entre la unidad proponente y la receptora de la propuesta, la misma será resuelta por la dirección de la Institución.

### **3. RECHAZO DE PROPUESTA INTERNA DE MEDIACIÓN.**

Si tras efectuar el correspondiente proceso evaluativo y, en su caso, de consulta a la dirección se concluyese la inoportunidad de realizar una actuación de mediación, en tal caso se dejará constancia de dicha circunstancia y de los motivos que la sustenten a través de una actuación interna registrada en el propio expediente de queja.

#### Secuencia de trámites:

- a) Elaboración de actuación interna de rechazo de mediación.
  - **Actuación ImRPM:** validada por Asesor/a de Área o por Servicio de Mediación, según corresponda.
- b) Notificación del rechazo de mediación, remitida a operadores, técnico/a, Asesor/a del Área, Serv. Mediación y Adjuntía.

#### **4. ACEPTACIÓN DE PROPUESTA INTERNA DE MEDIACIÓN.**

Para el supuesto en que se considerase oportuna la realización de una actuación mediadora, en tal caso el Servicio de Mediación o el Área correspondiente insertará en la queja una actuación interna en la que señale la aceptación de la propuesta de mediación.

Tras ello, y de forma automática, la queja pasará al Servicio de Mediación permitiéndole gestionar las actuaciones mediadoras de manera autónoma.

##### Secuencia de trámites:

- a) Elaboración de actuación interna de aceptación de propuesta de mediación.
  - **Actuación ImAPM:** validada por Asesor/a de Área o por Servicio de Mediación, según corresponda.
- b) Traspaso automático de queja, desde el Área de origen al Servicio de Mediación.
- c) Notificación de la aceptación de la mediación y del traspaso, remitida a operadores, técnico/a, Asesor/a del Área y Adjuntía.

Una vez notificada la aceptación de la propuesta de mediación a la Adjuntía que tuviera inicialmente asignada la queja, la aplicación modificará automáticamente el tipo de intervención, que pasará a ser la mediación, y señalará al titular de la Institución como adjunto responsable de la dirección del expediente.

#### **5. DESARROLLO DE ACTUACIONES MEDIADORAS.**

Las actuaciones mediadoras llevadas a cabo por la Institución del DPA serán informales y habrán de acomodarse a las necesidades que presente cada supuesto objeto de intervención, ajustando oportunamente la secuencia de las actuaciones.

Mientras las mismas se lleven a cabo se suspenderá el cómputo de los plazos marcados en la Carta de Servicios.

##### Actuaciones:

**TSPM:** Traslado a las partes de petición de mediación. Procederá la inclusión de esta actuación una vez haya sido aceptada la propuesta de mediación y la queja haya sido admitida a trámite, bien por el Área competente bien por el propio Servicio de mediación.

**TSMR:** Reitero de petición de mediación. Podrán dirigirse tantos como se estimen oportunos. Procederá su remisión una vez hayan transcurridos 30 días

naturales desde el envío del TSPM o 15 días naturales desde la remisión del reitero (TSMR) anterior.

**ERPM:** Rechazo de la petición de mediación.

**EAPM:** Aceptación de la petición de mediación.

**TPCRm:** Traslado de la convocatoria de la reunión de mediación. Procederá su envío en el plazo máximo de 7 días naturales desde la aceptación, por todas las partes, de la petición de mediación.

**IRRM:** Resumen de lo tratado en la reunión. Habrá de hacerse en el plazo máximo de 7 días naturales desde la celebración de la reunión.

**TPCM:** Traslado de conclusiones a las partes, interesando respuesta. Su envío habrá de realizarse en el plazo máximo de 7 días naturales desde la celebración de la reunión.

**ERPPm:** Respuesta parcial a las conclusiones.

**SIPAm:** Impulso a la solicitud de respuesta a las conclusiones. Podrán dirigirse tantos como se estimen oportunos. Procederá su remisión una vez hayan transcurridos 15 días naturales desde la remisión del impulso (SIPAm) anterior.

**ERTCm:** Respuesta a las conclusiones.

**ICCPm:** Cancelación de mediación.

Junto con las anteriores, podrán insertarse actuaciones genéricas del procedimiento de tramitación de quejas (TEEI, TSOE, etc.)

**Secuencia de trámites:**

**- Procedimiento general:**

En supuestos de rechazo de mediación:

- Paso 1: Una vez aceptada la propuesta / solicitud de mediación y admitida a trámite la queja, procederá dirigir a las partes afectadas una Petición de Mediación (TSPM) al objeto de conocer si se muestran conformes con que se lleve a cabo la actuación mediadora.
- Paso 2: transcurridos 30 días desde la salida del TSPM sin que se hubiese obtenido respuesta (EAPM - ERPM), se generará una actuación de reitero de la petición de mediación (TSMR).

- Paso 3: transcurridos 15 días desde la salida del TSMR sin que se hubiese obtenido respuesta (EAPM - ERPM), se podrán generar múltiples reiteros de la petición de mediación (TSMR).

A partir de este Paso 3, en función de las respuestas que se obtengan, se plantearán dos cauces alternativos de tramitación que se describen seguidamente:

Opción A (rechazo de actuación mediadora):

- Paso 4 A: cuando todas o alguna de las partes que se estimen imprescindibles para llevar a cabo la actuación mediadora no manifiesten su conformidad con dicha intervención (EAPM), bien porque rechacen la propuesta cursada (ERPM), bien porque no den respuesta a las peticiones (TSPM – TSMR), procederá cancelar las peticiones de mediación que, en su caso, hubiesen sido cursadas a las demás partes (ICCPm) para, seguidamente, dar por concluido el proceso de mediación.

En el supuesto en que la manifestación de no conformidad fuese realizada por una parte que se estime no imprescindible para llevar a cabo la actuación mediadora, en tal caso procederá la cancelación de actuaciones (ICCPm) con esa parte, pudiéndose llevar a cabo la mediación con el resto.

Por consiguiente, en el caso de la Opción A, el flujo sería el siguiente:

TSPM (30 días)→ TSMR (15 días)\*→ ERPM (7 días)→ ICCPm\*\*→  
(código de cierre de actuación mediadora)

\* Posibilidad de dirigir múltiples TSMR - SIPAm

\*\* ICCPm, en su caso.

Opción B (aceptación de actuación mediadora):

- Paso 4 B: cuando todas las partes que se estimen imprescindibles para llevar a cabo la actuación mediadora manifiesten su conformidad con dicha intervención (EAPM), procederá iniciar el proceso de mediación.
- Paso 5 B: en el supuesto en que se hubiesen cursado peticiones de mediación a otras partes que no se estimen imprescindibles para el proceso de mediación, las mismas serán canceladas (ICCP) cuando no sean atendidas. De igual modo, se registrarán como (ERPM) las respuestas que se reciban rechazando someterse a un proceso de mediación. En consecuencia, el proceso de mediación se llevará a cabo con las demás partes que sí se estimen imprescindibles.

- Paso 6 B: aceptada la mediación por las partes que se estimen imprescindibles para llevarla a cabo, procederá trasladarles una convocatoria de reunión de mediación (TPCRm). Si con ocasión de la aceptación de la propuesta de mediación las partes conviniesen una fecha en la que celebrar la reunión de mediación, en tal supuesto podrá obviarse la actuación de convocatoria (TPCRm).
- Paso 7 B: transcurridos 15 días desde la salida del TPCRm sin que se hubiese obtenido respuesta, se podrán generar múltiples reiteros a la convocatoria.
- Paso 8 B: celebrada la reunión de mediación, procederá realizar un resumen de la misma (IRRM) que se registrará como actuación interna.
- Paso 9 B (no obligatorio): en el supuesto en que fuese necesario realizar nuevas reuniones de las partes, procederá dirigirles ulteriores convocatorias (TPCRm) en las que se dará cuenta de los avances realizados hasta el momento. Las mismas también podrán ser reiteradas conforme al procedimiento descrito en el paso 7 B. De dichas reuniones igualmente se dejará registrado el correspondiente resumen (IRRM).
- Paso 10 B: cuando tras las reuniones oportunas se obtenga una propuesta de acuerdo, total o parcial, la misma será sometida a la valoración de las partes (TPCM).
- Paso 11 B: transcurridos 15 días desde la salida del TPCM sin que se hubiese obtenido respuesta o cuando ésta fuese parcial (ERPPm), se podrán generar múltiples impulsos a la petición de respuesta al TPCM.
- Paso 12 B: cuando las partes faciliten respuesta al TPCM, ésta se registrará como ERTCm, dando paso a la finalización del proceso de Mediación.
- ICCPm: cuando a lo largo del proceso de mediación alguna de las partes se desista de la decisión de someterse a la mediación, no responda al traslado de convocatoria (TPCRm o reiteros) o a las conclusiones (TPCM - SIPAm) o cuando rechace éstas, procederá cancelar las actuaciones (ICCP) dando paso a la finalización del proceso de mediación.

Por consiguiente, en el caso de la Opción B, el flujo sería el siguiente:

TSPM (30 días)→ TSMR\* (15 días)→ EAPM (7 días)\*\*→ TPCRm\* (15 días) → IRRM y TPCM\*\*\* (15 días)→ ERPPm-SIPAm\* (15 días)→ ERTCm (7 días)→ (código de cierre de actuación mediadora)

- \* Posibilidad de dirigir múltiples TSMR - SIPAm
- \*\* Posibilidad de tránsito hasta actuación IRRM – TPCM
- \*\*\* Posibilidad de dirigir nuevo TPCRm

## **6. TRASLADO AL ÁREA TRAS LA CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES MEDIADORAS.**

Concluida la fase de mediación, el Servicio de Mediación insertará la actuación de cierre que corresponda para esa fase, para lo cual interesará la asistencia del área o áreas competentes por razón de la materia en aras de garantizar la adecuación jurídica del escrito de cierre. Dicho cierre afectará en exclusiva al procedimiento de mediación, no así al expediente de queja, que compete al Área.

Las actuaciones de cierre de la fase de mediación se ajustarán a los siguientes códigos:

TCAPm	Cierre con acuerdo parcial
TCATm	Cierre con acuerdo total
TCSAm	Cierre sin acuerdo
TCSEm	Cierre intentado sin efecto
TCSOm	Cierre por otros motivos
TCNBm	Cierre negociación bilateral

- **TCAPm:** Cierre con acuerdo parcial. Cierre de la fase de mediación a través del cual se comunica a las partes (interesado y organismos) que se ha alcanzado un acuerdo no total, pero que resuelve al menos parte del conflicto reflejado en la queja.

En estos supuestos se propondrá al Área competente el cierre de la queja por “En vías de Solución” (CAVS).

- **TCATm:** Cierre con acuerdo total. Cierre de la fase de mediación a través del cual se comunica a las partes (interesado y organismos) que se ha alcanzado un acuerdo total sobre los aspectos controvertidos que se contemplaban en la queja.

En estos supuestos se propondrá al Área competente el cierre de la queja por “Acepta pretensión” (CAAP).

- **TCSAm:** Cierre sin acuerdo. Cierre de la fase de mediación a través del cual se comunica a las partes (interesado y organismos) que a pesar de la celebración de las sesiones de trabajo, no ha sido posible alcanzar un acuerdo que solvete el conflicto.

En estos supuestos no se remitirá propuesta de cierre al Área competente, de tal forma que ésta habrá de evaluar la situación y proseguir la tramitación de la queja conforme estime procedente.

- **TCSEm:** Cierre intentado sin efecto. Cierre de la fase de mediación a través del cual se comunica la imposibilidad de llevar a cabo la mediación al haberse rechazado tal opción por todas o por alguna de las partes afectadas.

En estos supuestos no se remitirá propuesta de cierre al Área competente, de tal forma que ésta habrá de evaluar la situación y proseguir la tramitación de la queja conforme estime procedente.

- **TCSOm:** Cierre por otros motivos. Comunicación remitida a las partes a través de la cual se informa de la conclusión de la fase de mediación por algún motivo distinto a los antes citados.

En estos supuestos no se remitirá propuesta de cierre al Área competente, de tal forma que ésta habrá de evaluar la situación y proseguir la tramitación de la queja conforme estime procedente.

- **TCNBm:** Cierre negociación bilateral. Comunicación remitida a las partes a través de la cual se informa de la conclusión de la fase de mediación a resultas de un acuerdo alcanzado entre ellas de iniciar negociaciones sin necesidad de intervención del Defensor.

En estos supuestos se propondrá al Área competente el cierre de la queja por “En vías de Solución” (CAVS).

Una vez se remita la actuación de cierre de la mediación dirigida a la parte interesada, la queja pasará al Área competente de forma automática, al objeto de que pueda proseguir con la tramitación del expediente de queja.

Las propuestas de cierre de queja previamente aludidas se cargarán de forma automática por la aplicación de tramitación de expedientes y serán sometidas a la validación por parte del Área competente, Adjuntías y Defensor.

Dichos cierres no impedirán el desarrollo de posteriores actuaciones supervisoras sobre aspectos ajenos al acuerdo logrado.

Con respecto a aquellos otros supuestos en los que tras la conclusión de la fase de mediación el aplicativo no lance al Área una propuesta de cierre de la queja, el expediente se situará, de forma automática, en estado “precisa intervención”.

De este modo, el Área competente retomará la tramitación de la queja en la fase de investigación, de resolución o de cierre, según proceda.

Si operado el cierre de la queja se recibieran nuevas comunicaciones que tuvieran incidencia sobre la intervención mediadora llevada a cabo por el servicio de mediación, en tal caso el área competente derivará el expediente a dicho servicio para que gestione directamente tales comunicaciones. Si de las actuaciones que deba realizar el servicio de mediación se desprendiera la necesidad de reabrir el expediente de queja, se comunicará al área para su conocimiento con carácter previo. En el supuesto de que el área no considere oportuna la reapertura de la queja, la dirección de la Institución resolverá la discrepancia.

Realizadas las gestiones oportunas, el servicio de mediación derivará de nuevo la queja al área competente, a efectos de que ésta pueda determinar si continuar con actuaciones de supervisión o cerrar definitivamente el expediente.