

como es lógico, que en ningún caso la Administración puede llegar a pactos, acuerdos o transacciones que constituyan una infracción de la legislación vigente, y también sin merma de la obligación que tiene la Administración de perseguir el interés general.

Con todo, se añade como razón de oportunidad a la creación de un servicio propio de mediación en la Oficina del DPA, el manifiesto incremento de la solicitud expresa de mediación por parte de los ciudadanos que acuden a solicitar la intervención de esta Institución.

**Cada vez es más habitual la petición de colectivos y personas que conocen la posibilidad de ser ayudados por el Defensor en el proceso de discusión y negociación para lograr una salida consensuada a su problema.** Se trata de poner el énfasis en que la intervención mediadora del DPA les procura un espacio seguro para dialogar y para mantener su protagonismo en la toma de posibles soluciones, por lo que se enriquece su capacidad de hacer valer sus derechos por sí mismos, en un ejercicio de autonomía de la voluntad.

**La mediación en el DPA favorece el fortalecimiento de la participación, la autodefensa y el acuerdo en aquellas quejas que reúnen las condiciones adecuadas,** es decir, aquellos asuntos que permiten un margen de discrecionalidad a la administración pública afectada en la toma de decisiones y que no plantea un incumplimiento tal que deba ser abordado en vía de supervisión.

Es importante resaltar que **la mediación no tiene por qué basarse sólo en argumentos jurídicos, sino que ha de tener en cuenta factores de equidad y de justicia material y, en general, todos aquellos elementos de oportunidad que permitan alcanzar una solución razonable y satisfactoria para las partes.** Es más, mientras que jueces, árbitros y órganos de resolución de recursos sólo pueden decidir en aplicación del Derecho vigente, a través de la mediación se puede pretender y conseguir justamente el compromiso de modificar alguna norma cuando sea su contenido o su estricta aplicación la causa del conflicto o resulte conveniente reformarla para resolverlo pacíficamente.

**Conviene insistir en que el recurso a la mediación no priva a la Administración de sus potestades de decisión en ningún caso, no priva a la ciudadanía de acudir a los tribunales si lo desean, ni priva a la oficina del DPA de dictar una resolución o recomendación si no se llega a un posible acuerdo.**

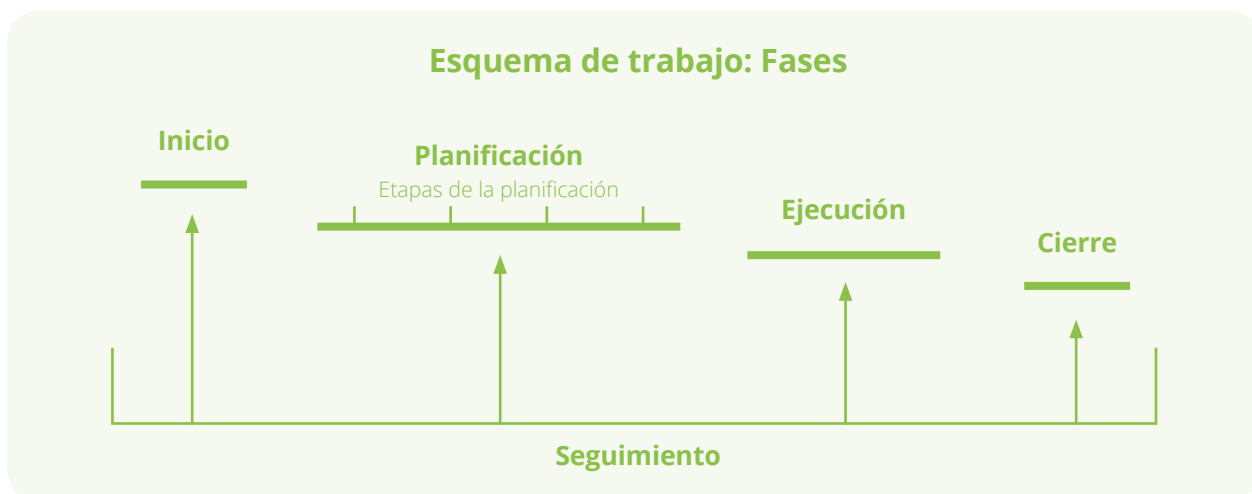
## 2.2 Proceso de incorporación del nuevo modelo

Una vez que se ha adoptó la decisión de crear el Servicio de Mediación, correspondía incorporar en la Oficina del DPA un **modelo de trabajo a seguir, para la implantación de la Mediación en la Institución, de la forma más eficaz y ordenada.**

Dicho modelo se basó en la metodología de gestión de proyectos, fruto de lo cual se diseñó un plan de trabajo **que establecía 4 fases: Inicio, Planificación, Ejecución y Cierre,** correspondiendo a la segunda de ellas la mayor parte del programa de trabajo, dado que viene a determinar el modelo de Mediación que se incorporará a la Institución. Dicha fase (de planificación) se subdividió en cuatro etapas, a las que se asociaba un **equipo de trabajo diferenciado** para desarrollar los contenidos.

A partir de ese momento, se determinaron las personas que compondrían cada equipo de trabajo, se creó uno **específico para impulsar y coordinar** la totalidad del proyecto, así como otro grupo de personas dedicado a debatir las posibles propuestas de incorporación y/o modificación de los preceptos que, en la futura Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, guarden relación con la mediación.

Por otra parte, se acordó un **calendario,** que se reflejó en un cronograma anexo a cada fase del proyecto. De forma gráfica, el proyecto de trabajo puede representarse del siguiente modo:



La **fase de inicio** consistió en sentar las bases para el desarrollo de la implantación de la mediación en la Institución y conllevó determinar personas responsables y colaboradores para cada fase, fijar el calendario de actuaciones y difundir la idea del proyecto a toda la Oficina del DPA.

La **tarea de planificación** se correspondía con la fase más amplia, y tenía como objetivo diseñar correctamente el modelo de mediación, de manera que se pudiera ejecutar en el plazo más breve posible.

Perseguía, en términos concretos, delimitar el ámbito de actuación de la mediación en el DPA, diseñar el modelo ajustado a la Institución, definir un procedimiento de actuación para las mediaciones y concretar un sistema de seguimiento y evaluación de las mismas.

En tercer lugar, correspondía poner en marcha el servicio, como **fase de ejecución, aún en desarrollo** en la fecha de cierre de este informe.

Para la ejecución, se han activado protocolos de actuación, se han desarrollado algunas experiencias mediadoras y queda pendiente desarrollar procedimientos informáticos, poner en marcha una campaña de difusión específica, que permita dar a conocer a toda la ciudadanía y a todas las Instituciones y entidades clave el nuevo reto que supone para la Institución abordar su intervención en las quejas ciudadanas con la mediación, así como comunicar en qué supuestos y de qué forma va a intervenir en estos procedimientos.

La **última fase, de cierre**, permitirá asegurar los cambios operados y comprobar los resultados obtenidos en la ejecución. Para ello se deberá evaluar la gestión del proyecto de puesta en marcha del servicio de mediación, admitir e incorporar posibles ajustes necesarios y, por último, difundir resultados.

## 2.3 Experiencias mediadoras en 2016

En la Oficina del DPA se han llevado a cabo en 2016 las primeras experiencias mediadoras con el nuevo modelo de mediación de la Institución, entre las cuales cabe resaltar las siguientes:

### 2.3.1 En materia de educación

a) Por un lado el AMPA del **Colegio de Educación Especial** Jean Piaget presentó la queja 15/0744, solicitando una intervención mediadora, en orden a debatir posibles soluciones a varios problemas que padece el centro escolar, entre ellos uno ya abordado por esta Defensoría en el expediente de **queja 13/2078**.

Según los antecedentes del conflicto que dio origen a esta mediación, el problema se centraba en las **deficiencias del sistema de calefacción del centro**, derivados de las dificultades de las administraciones involucradas para hacer frente al abono de los costes del gasoil.