



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.

Se encontraban involucradas las siguientes administraciones públicas: el Ayuntamiento de Ogíjares, donde radica el centro, la Diputación Provincial de Granada, dado que el colegio atiende la escolarización de alumnos de toda la provincia con necesidades especiales y la Delegación de Granada de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, responsable de la materia educativa en esa provincia.



Tras la labor de investigación del DPA, se valoraron los hechos y los fundamentos jurídicos aplicables y se emitió Resolución, por la que se consideraba que la Administración obligada a asumir el coste del suministro combustible, necesario para el funcionamiento de la calefacción en el centro escolar, es el Ayuntamiento de Ogíjares, si bien contemplaba además una recomendación general a todas las administraciones afectadas (Incluye al Ayuntamiento, más Delegación Provincial y Diputación de Granada), recordando la colaboración institucional que debe presidir sus relaciones y, en particular, con respecto al asunto controvertido, puesto que el presupuesto necesario para alimentar el sistema de calefacción es elevado.

Dicha Resolución fue aceptada en su día por todas las partes, llegando a un compromiso de reparto de en la asunción del gasto. Sin embargo, **el AMPA vuelve a plantear a la Institución del DPA la reincidencia en el conflicto antes señalado y se decide atenderlo, en esta ocasión, a través de la fórmula de la mediación.**

Reunidas las partes, las administraciones citadas, expusieron sus argumentos, así como los intereses que han de proteger en el uso de sus respectivas competencias, si bien mostraron su predisposición clara a lograr un posible acuerdo desde el inicio de la sesión. Se asumió por todas las partes la importancia de solventar la problemática abordada, en la medida en que afecta a menores con especiales dificultades. Por tanto, las acciones no podían ser objeto de aplazamiento.

En este sentido, y en la medida de sus posibilidades, cada una de las partes presentes llegó al compromiso general de contribuir al logro de una solución, reiterando su voluntad de colaboración y lealtad institucional entre ellas y con el Defensor del Pueblo Andaluz. Este asunto **se cerró con acuerdo en todos los aspectos sometidos a mediación y se asumió el compromiso de la Defensoría de llevar a cabo una labor de seguimiento de los citados compromisos** a través de la apertura de una queja de oficio, la cual está sustanciándose en estos momentos.

La virtualidad **más resaltante de este supuesto estriba en la capacidad de la mediación para incorporar al debate una serie de aspectos controvertidos, que formaban parte del problema inicial pero que no se habían explicitado hasta entonces.** Gracias a la flexibilidad del procedimiento mediador, **las partes encajaron en el debate los nuevos temas, ampliando la discusión a todos los extremos que preocupaban a una u otra,** hasta eliminar todos las dudas y asuntos que necesitaron solventar entre ellas, con la ayuda de la mediadora del DPA.

b) Por otra parte, también en materia educativa, se recibieron y tramitaron dos quejas (16/0662 y 16/0664). presentadas en su día por las madres de dos **menores escolarizados** en la provincia de Granada, que se hallaban afectados por dolencias **que requieren de ventilación mecánica.**

Las quejas, en resumen, planteaban un mismo problema acerca de la necesidad que tienen los menores con enfermedad neurodegenerativa y con necesidad de ventilación mecánica, indicando que no pueden

asistir al colegio porque no existe perfil de monitor educativo que quiera asumir la responsabilidad de un niño con v.m. Estas especiales necesidades exigían, según nos trasladan las familias, que alguno de los progenitores acompañe a los menores durante toda la jornada escolar, para atender las posibles actuaciones que fueran necesarias en relación con dicha mecánica, lo cual genera, como es lógico, un problema de integración social real de los menores en su entorno más inmediato tras la familia, es decir, la escuela.

Tras un primer estudio del asunto, el servicio de mediación del DPA y el área de educación y menores entendieron que el asunto planteaba un margen de discrecionalidad por parte de la Administración competente para lograr algún acercamiento que pudiera paliar y, en el mejor de los casos, eliminar estos problemas.

Se planteó, entonces, a las partes, la posibilidad de celebrar una sesión de mediación en Granada. En la misma se contó con la presencia de los Delegados de Salud y de Educación y su personal técnico y en representación de las familias interesadas una Asociación de Enfermos con ventilación mecánica domiciliar de Andalucía, puesto que hay más casos de menores en esas circunstancias, por lo que la atomización del problema indicaba que el asunto tenía relevancia suficiente como para ser atendido con un modelo de mediación, cuya solución pudiera extenderse al resto de familias afectadas.

La reunión se desarrolló de manera fluida y las partes aportaron varias propuestas como solución al conflicto, si bien cada parte defendía el interés respectivo de sus representados, pero el elemento clave estuvo en que en todo momento permanecieron centradas en localizar espacio para hallar una solución factible.

La asociación que representaba a las familias agradeció expresamente la posibilidad de encontrarse debatiendo el asunto con el nivel político y técnico responsables del tema, dado que no habrían podido hacerlo si no hubiera sido por la intervención del DPA. Finalmente **se alcanzaron varios compromisos que darían solución a los menores afectados por las quejas así como a todos aquellos escolarizados en la provincia de Granada. Las partes quedaron satisfechas**, según manifestaron.

La Oficina del DPA, a través del Área de Educación y Menores y el Servicio de Mediación, llevó a cabo un seguimiento de los acuerdos adoptados. En ese sentido, respecto al asunto tramitado con la referencia Q16/0662, aunque el asunto del monitor se ha resuelto, la madre del menor afectado no desea que el monitor sea alguien distinto a un familiar directo, por lo que voluntariamente ha optado por renunciar al monitor propuesto y hacerse cargo personalmente de las necesidades especiales de su hijo en el horario escolar.

2.3.2 En materia de consumo

Una asociación de vecinos solicitó a la Defensoría una intervención mediadora con el objeto de favorecer un diálogo directo con la **entidad suministradora del agua en el municipio de El Rubio**. Exponían su deseo de intercambiar opiniones acerca de la información vertida por la empresa, en sus escritos de contestación a sendas quejas tramitadas previamente en esta Institución en vía de supervisión, cuyos números de referencia son las quejas 13/1954 y 16/3772.

Dichas quejas eran relativas, por un lado, al material empleado por la acometida de agua en el municipio y los posibles riesgos que pudieran derivarse para la salud de los convecinos del uso del amianto en la misma y, por otro lado, respecto del régimen tarifario aplicable a la localidad de El Rubio en materia de suministro de agua.

En la sesión de mediación, que tuvo como objetivo la **reformulación de las respectivas narrativas y la mejora del clima de entendimiento** entre la Asociación y el Consorcio, las partes pudieron debatir abiertamente sobre los aspectos que les preocupaban y aclarar cuestiones técnicas que se habían vertido en los informes que conforman los citados expedientes de queja.

Con ello, debe resaltarse el esfuerzo dedicado por ambas partes al tratamiento dialogado de estos asuntos, que ha hecho posible iniciar un cauce de entendimiento directo y autónomo entre ellas, a partir



de esta intervención mediadora de la Defensoría, que no obstante continúa a su disposición para cualquier ayuda o intervención que pueda prestarse.

2.3.3 En barriadas

A finales de 2015 tuvo lugar en **Almería**, en la **barriada de El Puche**, un encuentro del DPA con los vecinos, representados por una denominada mesa comunitaria. Dicha reunión se produjo a instancia de la citada mesa, que pretendía trasladarnos la principal problemática del barrio y lo que entendían los vecinos como una falta de respuesta eficaz de las distintas Administraciones Públicas.

De tal visita se dedujeron conclusiones de diversa índole que, finalmente, dieron lugar a que esta Defensoría instara a dichas administraciones a trabajar de manera específica para lograr alguna fórmula de coordinación, que permitiera gestionar de forma eficaz y eficiente los conflictos que presenta el barrio.

El Defensor mantuvo una primera sesión de trabajo en el mes de julio de 2016 con varios representantes del **Ayuntamiento de Almería**, la representación de la **Junta de Andalucía** en Almería y la **Subdelegación del Gobierno de la Nación**. A estos efectos, los citados participantes crearon lo que se ha dado en llamar una Mesa Política para hacer un seguimiento de lo que se ha acordado en dicha actuación mediadora: la **intervención conjunta de las tres administraciones en la barriada, en un proceso único e integral**, impulsado por la Defensoría.

Más allá de las distintas responsabilidades de cada administración pública, el compromiso vigente tras la mediación del DPA responde a afrontar un proceso continuo de debate y participación para buscar soluciones conjuntas a los problemas del barrio y sus habitantes, tratando de poner en común los esfuerzos y recursos disponibles.

En términos prácticos, la citada mesa política acordó poner en marcha una comisión de carácter operativo, que impulse y coordine el trabajo técnico en el terreno, un trabajo que ha de ser participativo con los vecinos. Dicha comisión se denominó comisión de coordinación de la intervención en la barriada.

Para iniciar dichos trabajos se ha visto necesario constituir y definir la metodología de trabajo de la mesa de coordinación, dependiente de la mesa política, a la mayor brevedad, para lo cual se está llevando a cabo, además, una intervención con aportación de notas metodológicas, del servicio de mediación del DPA.

En resumen, **la actividad mediadora del Defensor del Pueblo Andaluz se ha caracterizado en 2016 por fomentar y asegurar un incremento de la participación directa de la ciudadanía en la defensa de sus derechos**, procurando en todo momento facilitar el proceso de diálogo entre aquella y las administraciones y/o entidades involucradas en los distintos aspectos objeto de discusión, sirviendo no solo al efecto del problema concreto sino como modelo de actuación futura entre las partes.

En conclusión, la mediación del DPA se ha orientado en 2016 a resolver las cuestiones controvertidas que dieron origen a las respectivas quejas, teniendo, por tanto, un enfoque finalista, como se comentó, dirigido a eliminar obstáculos y solventar los problemas de la ciudadanía. Con esta premisa se han logrado acuerdos en torno a los conflictos planteados a la Institución, pero **además estos resultados se han extrapolado a todas las personas y colectivos que pudieran verse afectados en la actualidad o en un futuro por las mismas circunstancias o dificultades.**

Entendemos, por tanto, que **la experiencia mediadora del DPA en el año que se analiza ha resultado muy positiva para coadyuvar a la función supervisora en la defensa y garantía de derechos y que se inicia un camino trascendental, que requerirá seguir poniendo esfuerzos desde la Oficina del Defensor y de la colaboración institucional de las distintas administraciones públicas con la Institución.**