

2. La mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz

La mediación es una **fórmula de solución de conflictos**. Se trata de un procedimiento, flexible pero riguroso, por el que un tercero (mediador), que usa determinadas técnicas y habilidades, ayuda a las partes a encontrar puntos de encuentro y posibles soluciones en un ambiente seguro y controlado.

La figura del Defensor del Pueblo, tradicionalmente, ha venido vinculada a una actuación mediadora, en la medida en que se le requiere su intervención para alcanzar una solución pacífica, en determinados asuntos relacionados con la actuación de las distintas administraciones públicas. Lo más habitual es que la ciudadanía acuda a la Institución con la pretensión de solucionar su conflicto con la Administración Pública, a través de una Resolución del Defensor que, en definitiva, se pronuncie jurídicamente sobre quién tiene razón. Es decir, como regla general, se solicita un argumento técnico-jurídico que apoye la tesis de la persona o colectivo afectado en el problema concreto, o lo que es lo mismo, que se reconozca que la norma ampara tal o cual situación. Asimismo, hasta ahora en la práctica no hemos llevado a cabo mediaciones en sentido propio, sino más bien una labor singular, de intermediación, que procuraba adecuar el marco de intervención de esta Institución a las circunstancias concurrentes ante determinadas quejas y pretensiones planteadas por la ciudadanía con el fin de mejorar nuestra efectividad en la **protección de sus derechos**.

A finales de 2015 ya se decidió dar un nuevo impulso a la **mediación profesional** en la Institución. El objetivo esencial era reforzar la garantía de derechos y procurar un mayor acercamiento de la ciudadanía. Para ello se adscribió la función mediadora a la Oficina de Atención Ciudadana y se inició un proceso de debate interno en la Institución sobre el modelo más adecuado que se adoptaría en su seno, que finalmente ha dado lugar a la creación del Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo andaluz.

El Servicio de Mediación nace en 2016 con el objetivo último de fomentar el uso de la mediación en la Oficina del Defensor de manera transversal a todas las áreas de trabajo, desarrollar un modelo de mediación propio y ajustado a las características que definen esta Institución y sensibilizar a la ciudadanía, a las administraciones y a las entidades prestadoras de servicios generales y financieras respecto de la importancia de establecer cauces de diálogo y de alcanzar soluciones pacíficas, en aquellas quejas que sean susceptibles de abordarse con este instrumento.

El nuevo enfoque que se pretende implantar con este Servicio va dirigido a dotar de un mayor rigor técnico a la actuación de mediación del Defensor del Pueblo andaluz, incorporando especialistas que orienten los procesos mediadores con las técnicas más adecuadas a cada caso y procurando una más amplia y directa participación de las personas y colectivos involucrados en los conflictos que son remitidos a la Institución.

Pasamos, por tanto, a ofrecer de manera adicional un **modelo de mediación profesionalizado**, que viene a complementar la intervención supervisora y el modelo de intervención mediadora vigente hasta ahora, en el que el Defensor del Pueblo andaluz propiciaba un posible acuerdo entre las partes, actuando en representación de la ciudadanía, frente a la administración o entidad correspondiente.

3. Principales indicadores por materias

3.1 Empleo

El año 2016 ha estado marcado por la caída registrada del desempleo y por un aumento en el número de ocupados. El ejercicio cerró con una caída de más de 390.000 personas respecto a 2015, lo que sitúa el total de desempleados inscritos en 3,7 millones en Andalucía. El total de ocupados alcanzados al cierre del año ha sido de 17.849.055 personas, lo que supone la mayor cifra registrada desde octubre de 2009. En términos absolutos, Andalucía lideró la recuperación del mercado laboral.

Estos datos sin duda favorables se ven matizados por otros indicadores. Por ejemplo, la alta tasa de temporalidad es un problema del mercado de trabajo andaluz, donde el 35,28% de los empleos son efímeros, según los datos de la Encuesta de Población Activa al cierre de 2016. Esta tasa apenas ha variado