



Servicio de Mediación

Un instrumento para el diálogo y la participación

La mediación es un instrumento muy útil para lograr soluciones óptimas a conflictos complejos. El dPA se ofrece a mediar como colaborador necesario en la solución de controversias entre la ciudadanía y las administraciones públicas y/o las entidades que suministran servicios de interés general. El objetivo: defender y garantizar los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución con un modelo de intervención que potencia la capacidad de dichos agentes para dialogar, hallar espacios de encuentro y participación, prevenir y solucionar los conflictos entre ellos. Se trata, en suma, de impulsar el protagonismo de los ciudadanos en la gestión de sus controversias con dichas administraciones y entidades.

En el último año el dPA ha desarrollado experiencias mediadoras muy interesantes, entre las que cabe resaltar una queja que inició el AMPA del centro de educación especial Colegio Jean Piaget, ubicado en Ogíjares (Granada). La relevancia del supuesto trae causa de que la citada queja se sustanció, inicialmente, a través del procedimiento ordinario de supervisión de la actuación de las administraciones públicas involucradas en el asunto: Ayuntamiento de Ogíjares, Delegación Territorial de Educación de la Junta de Andalucía y Diputación de Granada.

En concreto, el supuesto pretendía que el Defensor se pronunciara sobre la obligación de la administración responsable de soportar los gastos que origina el consumo de combustible del sistema de calefacción



“Impulsar el protagonismo de los ciudadanos en la gestión de sus controversias con administraciones y entidades”

a la administración a la que le correspondiera jurídicamente tal obligación el cumplimiento de sus deberes legales. El Defensor del Menor investigó los hechos, estudió los preceptos aplicables y dictó una resolución por la que se declaraba que la competencia y, por ende, la obligación de abono de los gastos de suministro para la calefacción del centro correspondían al Ayuntamiento de

del centro educativo, que había dejado de funcionar por falta de suministro.

El AMPA requería una intervención tradicional del Defensor para que se exigiera

Ogíjares, puesto que el problema analizado tenía la consideración una labor de mantenimiento del centro, cuestión que se residencia en su ámbito de responsabilidades.

Sin embargo, el citado Ayuntamiento expuso su incapacidad para hacer frente a dichos costes con el presupuesto municipal disponible, por lo que se evidenció la imposibilidad de cumplir la resolución dictada y el derecho de los menores se vería nuevamente afectado.

Así, las posibilidades de ejecutar la resolución dictada eran escasas o nulas por lo que el dPA planteó una intervención distinta: la mediación entre el AMPA y todas las administraciones afectadas. Las partes aceptaron abordar el asunto en mediación,



ante la gravedad del problema y mostraron su predisposición a lograr un posible acuerdo por su importancia y urgencia.

Este asunto se cerró con un acuerdo que repartía la carga económica, pero además se incorporaron al debate diversos aspectos que no se contemplaron en la queja original. Un supuesto similar no suele tener cabida en el procedimiento ordinario de

supervisión porque habría dado lugar a quejas con tratamiento diferenciado, mucho menos si la gestión de esos conflictos se sustancia en el ámbito judicial. La virtualidad más resaltante de este supuesto estribó, por tanto, en la flexibilidad que propició la mediación, ampliando la discusión a todos los extremos y que, con la colaboración y voluntad de todas las partes, se lograron solventar en un acuerdo sobre la totalidad en una única sesión.