



Servicio de Mediación

Un instrumento para el diálogo y la participación

El Defensor del Pueblo Andaluz ya ha manifestado en reiteradas ocasiones su **compromiso con la incorporación de la mediación en la Institución**, haciendo de ello una de sus líneas estratégicas y un reto de vital importancia en este mandato.

En ese sentido, en 2017 se ha avanzado notablemente en el diseño de un **modelo específico de mediación para la defensoría** y con el desarrollo del servicio propio de mediación profesional.

En la línea de abundar en ese objetivo, en noviembre de 2017 se celebró en Sevilla un seminario de trabajo para contar con la opinión versada de personas expertas que aportaran sus opiniones sobre el modelo de mediación del Defensor, así como respuestas a algunas cuestiones clave que permitirían continuar con su fortalecimiento.

En concreto, participó un total de cincuenta personas, entre vocales de mediación del Consejo General del Poder Judicial, magistrados y magistradas, catedráticos/as de derecho administrativo y de derecho constitucional, catedráticos/as de psicología social y de otras ramas sociales, así como notarios, doctores y doctoras en derecho y en psicología, personalidades vinculadas a la práctica profesional de la mediación y a la investigación en la materia, y asesores de área del Defensor, entre otros.

El debate centró la mediación como **modelo de intervención transversal de la defensoría**, complementando la clásica fórmula de intervención



que supone la supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas. Siendo ésta una facultad que otorga la ley a la institución del Defensor del Pueblo para la defensa de derechos, hay que reconocer que **en el rol de defensor va implícito el enfoque mediador, convirtiendo a la mediación en otra forma de garantizar derechos y libertades.**

La opción por gestionar las quejas ciudadanas a través de la mediación o la supervisión, según se concluyó, es una potestad del Defensor, que ejerce en su análisis experto de los conflictos que le remiten ciudadanos y administraciones.

En nuestro país, la tendencia más habitual para resolver una controversia no es el diálogo o la negociación, sino la búsqueda de un remedio fuera

del problema, pidiendo que un tercero lo resuelva. En definitiva, eso implica que la solución, en muchos casos, es una solución para las partes pero sin las partes y ésta es una lógica peligrosa, aunque recurrente, no solo por los particulares sino también desde las instituciones. La mediación corrige ese sesgo y, además, aporta valores añadidos como la contribución a la capacidad de **autodefensa de la ciudadanía** y, en particular, de los grupos más desfavorecidos, o el aval a la toma de decisiones políticas de difícil traslación a la opinión pública.

Por otra parte, se señaló por las personas expertas en el seminario que cualquier derecho, salvo que sea indisponible para las partes, podría ser defendido a través de la utilización de la mediación. Y se añadió que este modelo de intervención contribuye, sin duda, a **prevenir los conflictos** y



solucionar de forma eficaz determinadas quejas, en particular aquéllas que requieren medidas ágiles y el compromiso de todas las entidades involucradas para la búsqueda de una solución factible, sin menoscabo del respeto a la legalidad vigente.

Otro aspecto clave del debate giró en torno a la necesidad de garantizar la participación de las administraciones públicas en los procesos de mediación a los que sean invitadas por el Defensor. Se planteó que no solo debiera ser exigible su colaboración por mor de la obligada respuesta a los requerimientos, que la ley permite al Defensor remitir a las administraciones por escrito o a través de la sustanciación de una entrevista, sino que debiera incorporarse la obligación de asistir, al menos, a la sesión informativa previa a la mediación, como una exigencia legal. Más allá de ese momento, la voluntad para continuar en el proceso o para acordar debe ser respetada, si bien el Defensor siempre tratará de lograr la colaboración institucional hasta el agotamiento del diálogo, que pueda conducir a una **solución de consenso.**

Por otra parte, no menos importante, se destacó que mediar requiere contar con conocimientos y habilidades específicas, el manejo de las técnicas ha de ser profesional y, en igual medida que un buen mediador puede contribuir de manera muy positiva en un determinado asunto, un mal mediador puede causar estragos no solo para el caso concreto que está abordando sino para la confianza que requiere el uso de la mediación.

Este seminario ha supuesto, en suma, un claro impulso a la labor desarrollada y pretende servir para ilustrar futuras apuestas por la mediación en las demás defensorías del pueblo autonómicas y en la estatal, para ofrecer a la sociedad **respuestas inclusivas, eficaces y eficientes.**

