

## 08. Servicio de Mediación

### Mediación.

**Si quieres la paz, ayuda a prepararla.**

La mediación como base para el consenso y para la construcción de la justicia social.

En nuestro país, la tendencia más habitual para resolver un conflicto no es el diálogo o la negociación, sino la búsqueda de un remedio fuera del problema, pidiendo que un tercero lo resuelva. Eso implica que la solución, en muchos casos sea 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.

Pedir el amparo a jueces, tribunales, árbitros o a los propios defensores del pueblo es lo "normal", pero no debe olvidarse que para los protagonistas del problema, del conflicto o de la queja, se llame como se llame el asunto, es tremendamente crucial ostentar la capacidad real de una autodefensa de sus derechos y libertades.

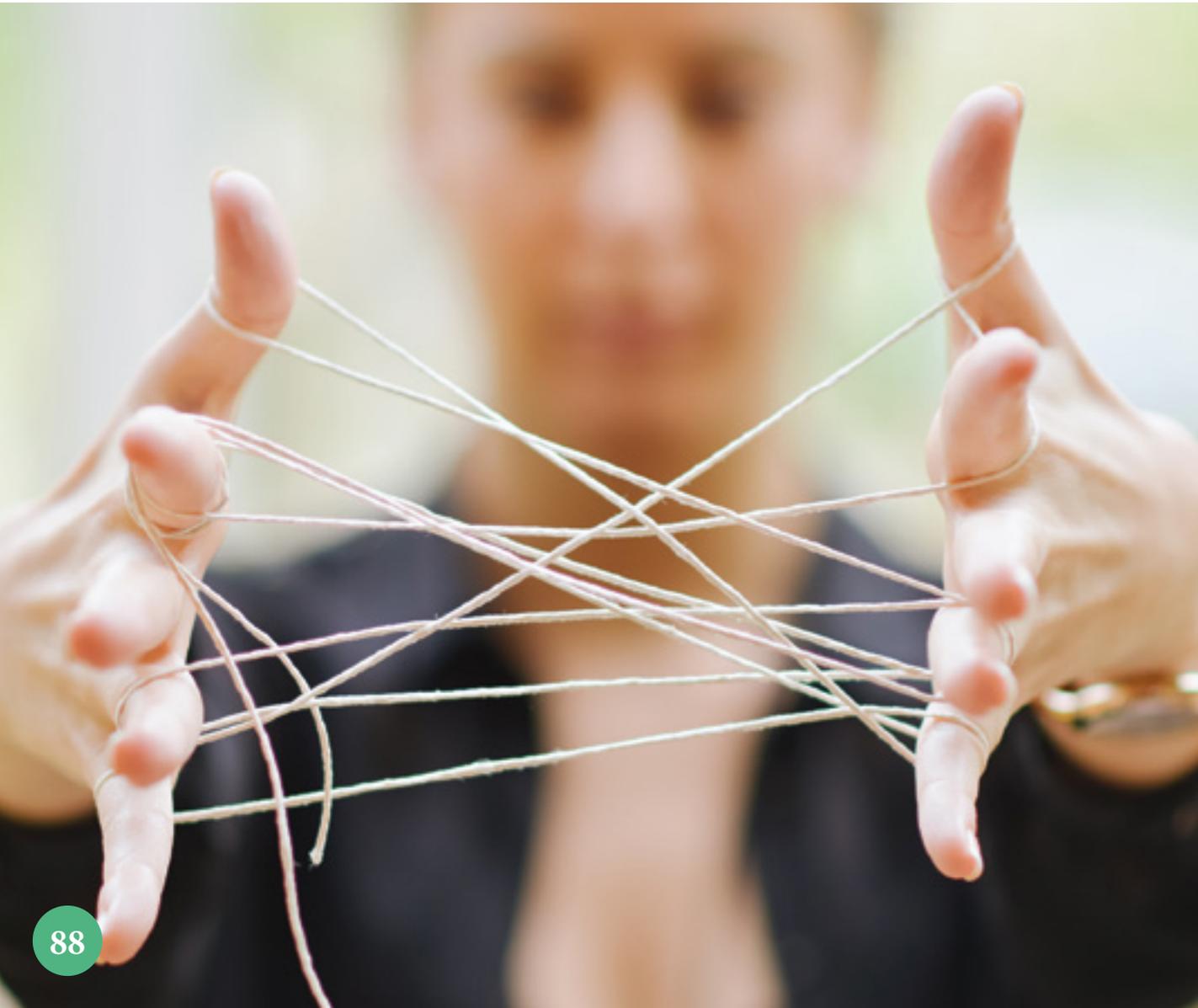
Y es que a veces, una rigurosa resolución del defensor, de los jueces y magistrados, aunque esté perfectamente construida desde el punto de vista jurídico, no resuelve el conflicto real para las partes y de ahí que muchas de esas resoluciones no se cumplan, no se ejecuten, en definitiva, no se compartan por las personas a las que se dirige: la participación directa en el diseño de la solución al conflicto, garantiza un mayor compromiso de las partes con su cumplimiento, en la medida en que fueron las protagonistas del mismo.

En este escenario, es obligación del Defensor del Pueblo Andaluz no mirar para otro lado y asumir que es necesario fortalecer a la ciudadanía en sus competencias para autodefenderse, aportar herramientas útiles que contribuyan a la mejora de la relación entre ciudadanos y administraciones públicas, contribuir al incremento de la participación social para lograr, en suma, una sociedad más cohesionada, más inclusiva de todos.

Un compromiso que ha asumido la Institución andaluza desde el convencimiento de que ello es posible desde el uso de la mediación, porque se adapta muy bien en la consecución de esos objetivos. Mediar en la Institución significa usar un procedimiento (flexible pero riguroso) por el que el Defensor (como tercero) ayuda a las partes a encontrar puntos de encuentro y posibles soluciones en un ambiente seguro y controlado.

**“La mediación como base para el consenso y para la construcción de la justicia social”.**

Con este reto, hemos afrontado en 2018 un crecimiento significativo en el número de mediaciones de la Institución y hemos dado un importante paso cualitativo en su reconocimiento como herramienta de gestión del Defensor, tras la aprobación del Parlamento de recoger de forma expresa la actividad mediadora que lleva a cabo la Institución en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz.



Así la Mesa la Mesa del Parlamento de Andalucía aprobó añadir un inciso al final del artículo 26.1, con el siguiente contenido:

*"De igual modo podrá utilizar fórmulas de mediación cuando considere que podrían facilitar la solución del conflicto planteado. En el caso de utilización de fórmulas de mediación en la tramitación de la queja, la Administración asistirá a la sesión informativa que se convoque por el Defensor del Pueblo Andaluz, en el marco de la obligación de auxiliar con carácter preferente y urgente al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones que contempla el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre."*

Con este significativo paso, el ejercicio de la mediación viene a complementar la labor de supervisión que desde sus inicios desarrollan las distintas defensorías, otorgándole una posición de igual relevancia como mecanismo de intervención alternativo.

Y es que el Defensor del Pueblo "no solo ha de dar respuesta a los derechos controvertidos en un escrito de queja, sino también al derecho a la información, a la participación ciudadana y a la prevención de futuros conflictos con las distintas administraciones públicas".

# Mediación

dPA defensor del  
pueblo Andaluz