

### 1.9.1. Introducción

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz se consolida desde 2015 en la gestión de las quejas que se someten a la consideración de esta Institución ante la falta de respuesta o la respuesta insatisfactoria de las distintas administraciones públicas a la ciudadanía andaluza.

En este informe, **la mediación** aparece presentada ya como uno de los subcapítulos clásicos que recogen la actividad supervisora por materias, **integrándola con normalidad en la actividad garantista que ejerce el Defensor** y presentando su labor en una relación de paridad con la supervisión.

El área de mediación **atiende de manera transversal a la práctica totalidad de los aspectos que se abordan en la Institución, manteniendo la excepción de gestionar los asuntos cuyo contenido se relaciona con una reserva de ley y aquellos relativos a condiciones de trabajo**, por respeto al ámbito de actuación del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía, con quien nos une un **convenio** de colaboración.

El porcentaje de asuntos gestionados por mediación, en relación con la supervisión, continúa siendo menor por razones obvias. La gran mayoría de las quejas que se reciben las promueven personas individualizadas; sin embargo, el área de mediación **actúa con el filtro de la colectividad**, procurando sentar a las partes solo si el conflicto, una vez analizado, reúne condiciones adecuadas para ello y si la parte promotora es una entidad colectiva (asociación, organización, entidad pública o privada que reúna intereses de varios afectados). Ello responde a la disponibilidad de recursos ante la magnitud de quejas y la extensión del territorio andaluz.

No obstante ello, la adquisición de competencias mediadoras en la Institución continúa siendo prioritaria a nivel general, para dotar al personal que gestiona las quejas de las herramientas necesarias para poder identificar asuntos mediables y propiciar el encuentro y la participación en la mayor parte de quejas posibles.

Durante el año 2021, en el cual se ha debido abordar la recuperación de la parte más dura de la pandemia y afrontar los nuevos retos y problemas derivados de las variantes del virus, se ha logrado, no obstante, celebrar numerosas sesiones presenciales de mediación en relación con la anualidad previa.

La presencialidad en mediación resulta un factor clave que coadyuva a las partes a comprenderse mejor en la medida en que facilita una comunicación más directa y completa. Ello ha permitido desarrollar una labor de cercanía muy importante, a pesar de las dificultades de comunicación que genera el obligado uso de mascarillas en los espacios cerrados, en los que tiene lugar toda la sesión.

Las sesiones telemáticas, como en el resto de esferas de la vida social, también han sido ampliamente utilizadas, y parece que seguirán siendo útiles en el futuro más próximo. En todo caso, se demuestra su gran utilidad en gestiones de facilitación e intermediación, y en segundas sesiones de mediación o de seguimiento de acuerdos logrados. No obstante, suponen mayor frialdad en la comunicación, las partes parecen esperar una labor más directiva por parte de la persona mediadora y, aunque es una solución más económica, no deja de presentar en demasiadas ocasiones dificultades de conexión, interrupciones, etcétera.

**La respuesta general de la ciudadanía y de las administraciones públicas a las invitaciones a mediación propiciadas por esta Institución continúa siendo favorable**, como se verá en el análisis más detallado a continuación.

Por otra parte, resaltar que **en 2021** el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía ha suscrito un **convenio de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial** destinado a impulsar la información, formación y difusión de la mediación y, de manera novedosa en todo el territorio español, **para la puesta en marcha de un proyecto piloto de derivación de asuntos desde la jurisdicción contencioso-administrativa a la mediación de nuestra Institución**.

Ninguna Defensoría ha explorado este camino por el momento y supondrá **un importante salto cualitativo en la intervención mediadora de los conflictos entre ciudadanía y administraciones, explorando la mediación más allá del ámbito extrajudicial** en el que hemos venido trabajando, para ofrecer ayuda en la gestión de conflictos judicializados, previa derivación del juez competente, con la voluntariedad de las partes y cooperando además en la descongestión del volumen de asuntos dirigidos a los Tribunales.



Además, merecen destacarse dos convenios destinados ambos a favorecer el conocimiento y la práctica de la mediación, suscritos con el Colegio profesional de la abogacía de Huelva y con el Colegio de Abogados de Sevilla, junto con la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla.

### 1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

Una vez expuestos los aspectos a los que antes nos referíamos, vamos a iniciar el relato de las actuaciones

#### 1.9.2.1. Evolución de las mediaciones

El comportamiento de la mediación como herramienta del Defensor para el tratamiento de las quejas experimenta un incremento importante con cada año de evolución, de tal forma que el volumen inicial de quejas en 2015 ascendía a 57 expedientes y **en 2021 se han gestionado 354**. El volumen de asuntos en los que se ha propuesto mediación frente a la clásica labor supervisora **se ha multiplicado por 6 en los últimos cinco años**.

La cifra, en todo caso, se refiere al abordaje de quejas con un enfoque adaptativo y flexible, si bien predomina la elección de la mediación como fórmula entre otras, como la facilitación o la intermediación, que también se han venido utilizando aunque en mucha menor medida. Lo relevante es la consolidación de estas metodologías flexibles en relación con la supervisión, que constituía el enfoque tradicional y único en el tratamiento de quejas frente a la Administración Pública.

Esta tendencia creciente del número de asuntos abordados no tendría más relevancia si no fuera porque los datos de **acuerdos alcanzados (en torno al 65%)** se sostienen desde 2016, **así como los niveles de satisfacción de las partes (ciudadanía y administraciones), que continúan en torno a un 95%**.

Es importante destacar que respecto **de las quejas admitidas y cerradas** por el área de mediación durante 2021, 150 asuntos respecto del total de 354, al menos el **62,6% tuvieron una resolución favorable, ya fuera por acuerdo total alcanzado en la sesión o sesiones de mediación, o bien porque las partes se convencieron de poder lograrlo en una negociación** que no hubieran sostenido, de no ser por entenderla oportuna tras la invitación del Defensor a establecer un cauce de diálogo y consenso.

En otras ocasiones, la negociación se había producido con anterioridad a la presentación de queja ante esta Institución, pero el resultado de la misma no había sido positivo, e incluso en ocasiones la relación entre las partes (ciudadanía y Administración o entre dos o más administraciones) se había dañado o cercenado. En esos supuestos, el Defensor también ha trabajado con las partes, inicialmente en la sesión informativa y después, de ser necesario, durante el proceso, para trasladar las ventajas que puede ofrecer recuperar las conversaciones con la ayuda de un tercero que les facilite la comunicación. En esos supuestos, tras nuestra intervención, la negociación continuaba en solitario, una vez superados los obstáculos que en su día impidieron el resultado deseado.

Como ejemplos de las quejas cerradas **con acuerdo total**, podemos citar algunas: la queja **21/2858**, relativa al **restablecimiento de una vía pecuaria**; la **20/7021**, sobre supresión de una parada correspondiente a una **línea de autobús** de un municipio granadino; o la queja 20/8579 sobre **salubridad**, que se solicitó por falta de mantenimiento de una parcela colindante con viviendas.

Para ilustrar algunas de las quejas que **se resolvieron con una negociación entre las partes que no fue posible antes de la solicitud de intervención al Defensor**, bien porque no se habían propuesto debatir con carácter bilateral, o bien porque la negociación fracasó por algún motivo, podemos citar entre otras muchas, la queja 20/6159, sobre **deficiencias constructivas por parte de la empresa pública de vivienda** en una promoción en Sevilla; la 21/7704, sobre problemas con la **asistencia sanitaria** en una localidad onubense; la **21/1693**, sobre recogida de **residuos urbanos**; o la **21/2323**, relativa al **mantenimiento y conservación de un camino** de Sanlúcar de Barrameda.

Por el contrario a lo antes expuesto, las quejas mediadas que han finalizado **sin acuerdo han sido solo 2**. En concreto la queja 20/7937, sobre la posible reapertura del **mercadillo de venta ambulante** con las necesarias garantías higiénico-sanitarias en el municipio de El Coronil (Sevilla), y la queja 20/8246, relativa