

3. Por lo que se refiere a la **adecuación del modelo de intervención mediador** para atender el asunto que sometió al Defensor, en la misma escala antes señalada, la puntuación alcanzada ha sido de **4,48**.
4. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción alcanzado, con independencia del resultado del proceso**, y con una escala de medición de 1 a 5, según los parámetros antes expuestos, se ha alcanzado una puntuación de **4,75**.
5. Respecto de la apreciación sobre la **importancia de la mediación para avanzar** en la solución del conflicto, las respuestas alcanzan un **4,45**.
6. A la pregunta sobre la **agilidad del proceso de mediación**, las personas respondieron que les pareció ágil, con **4,67** puntos en una escala de 1 al 5, siendo 5 totalmente de acuerdo.



**“Se ha puesto en marcha un ciclo de diálogos que protagonizan, cada tres meses, personalidades relevantes en el campo de la mediación”**

7. Por lo que se refiere a la **confianza inspirada por la labor de las profesionales de la mediación** del Defensor del Pueblo Andaluz, la cifra que arrojan las encuestas es **4,85**, en la misma escala señalada.
8. Con relación a la **imparcialidad que ha presidido el proceso mediador**, las partes han opinado que estaban totalmente de acuerdo, en una media de valoraciones de **4,89**.
9. Por último, respecto de la **competencia de las profesionales de la mediación para acercar las posturas iniciales de confrontación** de las partes, estas opinaron con una valoración de **4,79** sobre 5, que estaban totalmente de acuerdo en la adecuación de esa competencia.

Como conclusión, puede afirmarse que la satisfacción con la mediación es elevada y ello nos conduce a pensar que debemos continuar trabajando en el afianzamiento del servicio prestado y la mejora y aprendizaje continuos de las profesionales que dirigen los procesos y como Institución, para detectar el máximo número de asuntos que puedan ser gestionados con este procedimiento flexible, participativo y útil.

### 1.9.3. Otras actuaciones de mediación

#### 1.9.3.1. Comunicación y difusión de la mediación

Como parte de la labor de información y difusión de la mediación en general y de la **mediación de nuestra Institución**, en particular, en 2021 se ha puesto en marcha un **ciclo de diálogos** que protagonizan, cada tres meses, personalidades relevantes en el campo de la mediación y que tiene vocación de continuidad para los próximos años, dado el nivel de aceptación logrado hasta la fecha.

La temática para discutir se ha centrado en abordar los retos a los que nos enfrentamos como sociedad a la hora de resolver los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones. Recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, mejorar el diálogo, favorecer la participación y tener siempre presente el anclaje legal constituyen las claves que subyacen en cada uno de estos diálogos, siempre con el horizonte de contribuir a construir sociedades más participativas y democráticas.



El formato de celebración de los distintos diálogos es una sesión presencial de los ponentes que se emite **en streaming**, pudiéndose realizar aportaciones y/o preguntas al final de cada sesión, que se responden por la Oficina del Defensor o por los propios ponentes en directo.

Los protagonistas de dichos encuentros se han seleccionado atendiendo a su implicación y su experiencia, así como al nivel de sus aportaciones teóricas en el campo de la mediación y se han agrupado en torno a los distintos temas de manera que puedan extraerse conclusiones enriquecedoras no solo para la Defensoría, sino también y de manera especial para toda la ciudadanía andaluza y las administraciones públicas que tienen competencias en nuestro territorio.

En concreto los diálogos celebrados en 2021 han sido los siguientes:

- 1) **Primer diálogo**, celebrado en el mes de febrero, se tituló **"Las ventajas de la mediación entre la ciudadanía y las administraciones públicas"** a cargo del catedrático de Resolución de Conflictos de la Universidad del País Vasco, **Ramón Alzate Sáez de Heredia** y el Defensor del Pueblo andaluz y Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía, **Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**.
- 2) **Segundo diálogo**, celebrado en junio, con el fin de reflexionar sobre las **"Habilidades negociadoras y desequilibrios de poder en la gestión de conflictos"**, y protagonizado por la profesora doctora **Cristina Merino Ortiz**, responsable del servicio vasco de mediación civil y familiar y el profesor doctor y Decano de la facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, **Francisco José Medina Díaz**.
- 3) **Tercer diálogo** celebrado en septiembre, dedicado a abordar la **"Comunicación y la Gestión de emociones en mediación"**, protagonizado por la profesora doctora **Itziar Fernández**, de la Universidad del País Vasco, por el profesor doctor de la Universidad Complutense de Madrid, **Ignacio Bolaños**, y nuestra mediadora, la doctora por la Universidad de Huelva, **María José Ruiz**.

Como conclusiones principales de estas actividades pueden resaltarse aspectos como el número de personas que han participado en la visualización de las emisiones, que quedan posteriormente grabadas y a disposición de cualquier persona que lo desee en el canal de Youtube del Defensor del Pueblo Andaluz. Más de 1200 personas han visualizado la celebración de los tres eventos, un total de 86 horas de conexión y, sobre todo, han generado el planteamiento de cuestiones muy interesantes y consideraciones de la siguiente índole:

*"(...) Ante la resolución de un conflicto se puede usar la mediación para conciliar la defensa humanizada y satisfactoria para la población. Hay muchas fórmulas y muy amplias pero la mediación tiene conciencia, voluntad, habilidad y apoyo social, dando lugar esa fórmula de resolución más cercana, real y sensible hacia las partes. He disfrutado mucho del encuentro".*

*"Me he conectado desde Navarra y me quedo con el papel tan importante que juega la mediación porque ayuda a resolver esos conflictos tan "inherentes al ser humano", me quedo con la idea de que "humaniza" y que nos ayuda a construir nuestros propios caminos porque a través de la mediación "se invita" a la reflexión y a la acción y a la participación".*

*"Muy interesante el diálogo de hoy. Trabajo como mediadora en la Unidad de Mediación Administrativa del Ayuntamiento de Madrid y sin duda me he visto reflejada en los supuestos que ilustraba Jesús, y también entiendo el ahínco con el que pide "a voces" que se crea en la mediación, que se confíe, que siendo un proceso lento (y esto parece que siempre tiene un significado peyorativo) llega mucho más lejos que casi cualquier otra vía. También me ha hecho reflexionar la parte de "intervenir" en el conflicto, como palanca movilizadora, con las técnicas y habilidades, como tantas otras profesiones. Sin duda me quedo con la frase de Ramón de "Aprender a convivir pacíficamente con el conflicto".*

*"Soy mediadora y apuesto por la mediación administrativa en las distintas administraciones públicas. Que el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por la administración se haga realidad; con la mediación vemos que es posible y se puede llegar a la profundidad del conflicto. El ejercicio de este derecho conectado con el de participación haría mas sanas y humanas a las administraciones públicas. Necesitamos, conciencia, voluntad, habilidades y apoyo institucional para avanzar en esta línea. Todo mi apoyo para la mediación que hace el Defensor del Pueblo de Andalucía, guía para otras Defensorías".*

*"Este proceso debe llevarse a cabo por personal especializado en el ámbito de la mediación, contando con todas las herramientas necesarias para que este modelo sea efectivo. Todo ello encaminado a la consecución de un acuerdo que satisfaga, en la medida de lo posible, los intereses de ambas partes. En mi opinión, se trata de una mirada bastante innovadora por parte de una Institución Pública y que, aunque quizá no sea el camino más fácil, desde luego en muchos casos resultará indiscutiblemente eficiente".*

*"Me gustaría hacer unas reflexiones en relación a la importancia del rol mediador en estas situaciones, su competencia personal y profesional es esencial. Evidentemente la mediación no podemos considerarla como algo que está de moda, sino que es, en sí mismo, una herramienta, un proceso con un modo de hacer, una forma de afrontamiento positivo en la gestión de los conflictos y ello hace que se colabore en la paz social. Por ello tenemos que ser escrupulosos los mediadores y no minusvalorar la importancia de las competencias a la hora de afrontar los conflictos, siendo importante la especialización, conocimiento del ámbito".*

*"La Comunicación es la base central de todo proceso de mediación, no solo desde el punto de vista del mediador y ordenador del proceso, sino sobre todo y fundamentalmente desde el punto de vista de las partes intervinientes en la mediación. Esa comunicación, fomentando la confianza y mejor participación de las partes en el proceso, indudablemente redundará en el buen fin del mismo, con la consecución de la resolución del conflicto. (...) Saludos de un andaluz ahora residente en Asturias".*

Por otra parte, la labor de difusión de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz se ha desarrollado con la **participación en eventos, jornadas y cursos** para impartir conferencias o formación. En este sentido, merecen destacarse las intervenciones llevadas a cabo con la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Valladolid, con la Universidad de Huelva, con la Cámara de Cuentas de Andalucía y en el **Encuentro estatal de Defensores Universitarios de España**, celebrado en la ciudad de Cádiz. En todos ellos se han desgranado las claves que definen un proceso de mediación y, en particular, la experiencia del modelo de esta Defensoría.

### 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones

En el marco de la labor de cooperación con entidades e Instituciones mediadoras de carácter público, se continúa trabajando en la identificación de agentes con los que poder adoptar acuerdos de colaboración enriquecedores para la mediación.

En 2021 se han firmado un total de **tres convenios**. El primero, con **Asemarb**, la Asociación para el Ejercicio de la Mediación y el Arbitraje, una entidad sin ánimo de lucro en la que están representados el Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla y la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla. El segundo de ellos se ha firmado con el Ilustre **Colegio de Abogados de Huelva**.

Ambos contemplan compromisos similares relativos a los siguientes aspectos:

- **Colaborar en la realización de actividades que contribuyan a facilitar la difusión, fomento y práctica de la mediación**, y que favorezcan la cualificación profesional en el campo de los estudios de ciencias sociales y de resolución de conflictos en el ámbito del Derecho. Promoverán la realización de jornadas formativas y/o informativas relacionadas con el objeto del Acuerdo.
- Promover y analizar oportunidades para el desarrollo de **proyectos conjuntos sobre mediación** con Administraciones Públicas o instituciones que pudieran estar interesadas en los mismos.
- Realizar **actuaciones institucionales de apoyo mutuo** relacionadas con el objeto del Acuerdo.
- Incluir en las respectivas páginas web y redes sociales la **publicidad de la colaboración** existente entre ambas partes.

Por último, el tercer convenio firmado es 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.



El derecho administrativo se caracteriza por ser rígido y complejo, provocando dificultades de comprensión para cualquier ciudadano sin formación jurídica o no experimentado en esta parcela del derecho. Los procedimientos administrativos son tediosos y discurren por vericuetos que generan cansancio a la ciudadanía, lo cual se incrementa si además la Administración no da respuestas o responde tarde. En conclusión, además del sentimiento de frustración y hartazgo que suele acompañar a la ciudadanía en el camino a recorrer por un proceso de esta naturaleza, la rigidez habitual en la interpretación de las normas administrativas suelen arrojar demasiados conflictos no resueltos que terminan por sustanciarse en el ámbito judicial.

La intervención del Defensor en la mediación previa a la vía judicial (extrajudicial) ha venido comentándose a lo largo de este capítulo. **La novedad que supone el convenio firmado con el CGPJ es, precisamente la previsión de la puesta en marcha de la mediación intrajudicial para el año próximo**, lo cual requerirá un enfoque sosegado y un notable esfuerzo en todos los sentidos, **ofreciendo a la ciudadanía y a las administraciones públicas una mediación durante o tras el proceso judicial, cuando exista una derivación del juez.**

Por otra parte, en el **XXV Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman**, celebrada en República Dominicana en el pasado mes de noviembre, **el Defensor del Pueblo Andaluz** aceptó el **nombramiento como V Vicepresidente del Consejo Rector y propuso la creación de un grupo de trabajo sobre la mediación de los Defensores.**

Dado que el área de mediación tiene naturaleza transversal, se ha apoyado a otras áreas de la Institución con intervenciones facilitadoras, como puede ser la gestión de grandes grupos en reuniones con asociaciones en asentamientos de personas migrantes en la provincia de Huelva.

Para finalizar, también merece resaltarse la elaboración del diagnóstico de la Institución y desarrollo y facilitación de los talleres de trabajo celebrados con el personal de la Defensoría para el diseño de la Estrategia del dPA 2021-2024.

### 1.9.4. Quejas de oficio

**Queja de oficio (21/8801) para investigar la situación actual de la mediación pública andaluza.** Se lograron casi 300 respuestas a una encuesta para conocer si disponían de servicio de mediación o, de alguna manera abordaban la mediación a través de información, formación o procesos mediadores. En esa selección aparecían encuadrados Ayuntamientos, entes de la Administración autonómica, Diputaciones Provinciales, Universidades, o Colegios profesionales.

A partir de la información obtenida se han llevado a cabo reuniones con las entidades en el ámbito provincial y **se ha elaborado un mapa informativo, de carácter interactivo en el que se presentan los recursos públicos de mediación de nuestra Comunidad Autónoma.**