

"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.**