



Parte General

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

En línea con el ODS 16, la cultura de paz se ha convertido en un eje vertebral para la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Ello implica que la mirada del Defensor se enfoque hacia la invitación al diálogo, antes de asumir una intervención que coloque a la Administración en un proceso confrontativo con la ciudadanía.

Ello no obsta para que muchos de los asuntos que son gestionados deban continuar con el abordaje del procedimiento de la supervisión clásica. Sin embargo, en todos aquellos supuestos en los que sea factible utilizar un medio flexible del tipo que nos procura la mediación o la intermediación, en determinados momentos, se optará por trabajar con las herramientas de que disponemos para fomentar una cultura de diálogo, cooperación y solución de problemas entre los verdaderos protagonistas de las controversias que llegan a esta institución, es decir, la ciudadanía y las administraciones públicas.

Este informe se redacta en el momento de la entrada en vigor de la [Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero](#), de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, como ya se ha referido en el punto anterior de este capítulo, pero debe resaltarse en este epígrafe la importancia de que uno de los dos títulos que la conforman esté dedicado a los denominados MASC (Mecanismos adecuados para la solución de controversias), que precisamente se refieren a la negociación, la mediación, la intermediación y otras fórmulas adaptativas. El establecimiento de la obligación de recurrir a alguno de estos medios como requisito previo a la presentación de una demanda en el orden jurisdiccional coloca a la negociación y la mediación, en su caso, como requisito de procedibilidad.

Bien es cierto que en el ámbito administrativo y contencioso administrativo, la ley ha postergado esta obligación a la regulación que está por venir, para atender las especificidades de esta materia. No obstante lo cual, la realidad viene aplicando como norma supletoria la vigente en los órdenes civil y mercantil en las controversias entre ciudadanía y administraciones públicas, que se abordan con la mediación extrajudicial e intrajudicial. Ejemplos de ello son las experiencias de esta Defensoría, o de algunos ayuntamientos como el de Madrid, o la mediación intrajudicial en el seno de procedimientos judiciales de lo contencioso en lugares como Madrid, Valencia, Murcia, Burgos, o Valladolid. Todas las experiencias antes citadas se regulan a través de protocolos de actuación acordados con los respectivos Tribunales Superiores de Justicia.

2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, a continuación se resaltan los asuntos más relevantes sobre los que se ha intervenido en 2024 con el procedimiento de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, así como aquellos expedientes que han sido abordados desde un enfoque de cultura de paz, con mecanismos igualmente flexibles y adaptativos a cada caso y situación.

Se reitera nuevamente, como en informes precedentes, la importancia que han tenido estas actuaciones como procesos de diálogo, en su gran mayoría presenciales, en los que han participado directa y activamente ciudadanía y administraciones públicas locales, autonómicas, e incluso en algún supuesto una administración central del Estado, invitada a cooperar en la comprensión y solución de las controversias sometidas a la intervención de este Defensor del Pueblo Andaluz.

Prueba de ello son los recurrentes y sostenidos niveles de acuerdos, muestra de la madurez de la ciudadanía andaluza en la defensa de sus derechos e intereses, así como de la buena disposición y la colaboración prestadas por las administraciones públicas que han sido invitadas a formar parte de los procesos mediadores.