

3.12. MEDIACIÓN: IMPULSAR NUEVAS FORMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las deficiencias que se han venido señalando en el apartado dedicado a la valoración del funcionamiento de los servicios públicos, en el epígrafe titulado *Mediación*, apuntan a la necesidad de afrontar un reto muy interesante para Andalucía: la construcción de mecanismos que superen la lógica de las competencias y que asuman la lógica de la gobernanza.

Estamos haciendo alusión a la importancia de asumir que la sociedad actual exige una Administración Pública de su tiempo, una Administración moderna que podría adecuar sus procesos de trabajo, sus formas de comunicación, sus relaciones con la ciudadanía repensando de manera participada qué están requiriendo estos tiempos.

En ese análisis, con toda seguridad, podrá extraerse información útil y relevante para adoptar nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales que seguirán desarrollándose a lo largo de la historia.

No se trata de inventar nada. Incluso hemos iniciado ya el camino con algunas instituciones de mediación. Pero no se trata solo de mediación. Se trata de reforzar y de creer de verdad en ese instrumento, dotarlo de fuerza y hacerlo realidad. Se trata de acompañar a la mediación de otros mecanismos como pueden ser la facilitación, la intermediación, la gestión de grandes grupos, etc.

La experiencia de esta Institución en el campo de la mediación administrativa nos avala para afirmar que tanto la ciudadanía como las distintas administraciones públicas que han participado en procesos de gestión de sus conflictos con nuestro servicio mediador, han quedado muy satisfechas, incluso con independencia del resultado obtenido en relación con las expectativas iniciales de cada parte de ganar a la otra.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho también demuestran que existe una oportunidad

para otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales.

El reto estará en reforzar las instituciones, incorporando a las estrategias y a la acción política estos enfoques y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz, apostar por una Justicia de calidad a la que aspiramos todas y todos.

No pensemos en que la mediación, al igual que otras fórmulas liminares, es útil solo para paliar la alta litigiosidad que ha provocado la COVID-19. Tampoco se trata de que la Administración reparta intereses en una actuación transaccional, sino de hacer efectivo el cumplimiento de los derechos y de tener una Justicia efectiva.

En resumen, la reflexión general que puede extraerse de nuestra experiencia y desde el enfoque de la resolución alternativa de conflictos, es que Andalucía debe dar un paso más en la construcción y el afianzamiento de mecanismos de solución no confrontativos, flexibles y adaptativos, sin quitar su legítimo espacio a la potestad administrativa o al acceso a la justicia.

Andalucía requiere una apuesta mayor y muy seria por los medios alternativos de resolución de problemas, basada en las evidencias de su eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, así como en las lecciones aprendidas durante el estado de alarma, durante el cual, no se ha podido hacer frente a los conflictos suscitados con las adecuadas garantías.

3.13. MEJORAR Y HUMANIZAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Durante la pandemia hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

En estos momentos en los que la Administración Pública debería actuar de manera más eficiente y rápida, nos encontramos con que ésta dejó de funcionar durante bastante tiempo y dejando de atender las necesidades y demandas de la ciudadanía cuando peor lo está pasando.

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población. Puso en evidencia que la Administración no estaba preparada para esta situación, así como el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales.

El retraso de la Administración electrónica se padeció con fuerza en la primera etapa Covid19 y es algo que se debe corregir de inmediato, poniendo el máximo de recursos en ello.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y muchos de los funcionarios que debían tramitarlos, no podían acudir a la Oficina, ni disponían de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo. Se han puesto de manifiesto las carencias que presenta el desarrollo de la administración electrónica en nuestra Comunidad Autónoma.