

2.1. Introducción

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz comenzó el ejercicio 2019 con el respaldo normativo que supuso al término del año 2018, la aprobación por parte de la Mesa del Parlamento de Andalucía de la **modificación del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz**, para recoger de forma expresa la actividad mediadora que lleva a cabo la Institución.

A modo de recordatorio, conviene señalar los términos en que quedó recogida esta actividad mediadora de la Institución, añadiendo un inciso al final del artículo 26.1 del mencionado Reglamento, con el siguiente contenido:

"De igual modo podrá utilizar fórmulas de mediación cuando considere que podrían facilitar la solución del conflicto planteado. En el caso de utilización de fórmulas de mediación en la tramitación de la queja, la Administración asistirá a la sesión informativa que se convoque por el Defensor del Pueblo Andaluz, en el marco de la obligación de auxiliar con carácter preferente y urgente al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones que contempla el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre."

Con este significativo paso, la mediación viene a acompañar y complementar la labor de supervisión que desde sus inicios desarrollan las distintas defensorías. Y es que el Defensor del Pueblo no solo ha de dar respuesta a los derechos controvertidos en un escrito de queja, sino también, al derecho a la información, a la participación ciudadana y a la prevención de futuros conflictos con las distintas administraciones públicas.

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz es una herramienta para consensuar la solución de conflictos entre ciudadanía y administraciones, procurando recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, logrando la mejora del diálogo y la comprensión del problema que afecta a ambas, incrementando los niveles de participación y, sin desatender el necesario anclaje legal del posible acuerdo final, cuya clave es que les resulte satisfactorio a aquéllas.

Así, este año 2019 ha significado un gran impulso en la consolidación de **la mediación como instrumento del Defensor del Pueblo andaluz en la gestión de las quejas**, respecto del modo tradicional en el que todas las defensorías del pueblo existentes en España vienen trabajando, basadas en la supervisión de las actuaciones de la Administración Pública.

Y lo ha sido desde una doble perspectiva. De una parte, en su consolidación como modelo de intervención transversal a todas las áreas de trabajo del Defensor del Pueblo Andaluz (salud, vivienda, medio-ambiente, cultura, urbanismo, administración local, servicios sociales, etcétera), aportando un enfoque más participativo y creativo para la defensa de los derechos de la ciudadanía, que constituyen su función esencial.

En este sentido, mediar en las quejas ciudadanas significa ofrecer a la ciudadanía y a las administraciones un **espacio para el diálogo** constructivo, para el acercamiento de los respectivos intereses **y para la garantía de derechos** y libertades en el marco de la función esencial del Defensor del Pueblo.

De otra parte, como modelo a implantar en el resto de Defensorías, lo que nos ha llevado a realizar una importante labor de formación y mejora de nuestro proceso de mediación, que hemos reforzado también con labores de difusión con nuestros homólogos en otras Comunidades Autónomas, llevando a la práctica así, un **modelo de trabajo que está en el ADN de la Institución del Defensor del Pueblo**, en su compromiso con la sociedad y con la labor de contribuir a fortalecer una cultura de resolución de problemas desde la superación de la confrontación entre personas o entidades.

La mediación es una fórmula de solución de conflictos estructurada, que precisa de una metodología y la aplicación de técnicas específicas. Así, mediar en la Institución del Defensor significa usar un procedimiento (flexible pero riguroso) por el que la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz (como tercero mediador) ayuda a las partes, con la intervención de profesionales experimentados, a encontrar puntos de encuentro y posibles soluciones en un ambiente seguro y controlado, sin olvidar nunca la misión esencial que exige la garantía de los derechos fundamentales y libertades públicas.

Por ello, durante el año 2019, el servicio de mediación que se venía prestando ha pasado a configurarse como el área de mediación en la Institución del Defensor, conformada por un equipo de tres profesionales con

una vasta experiencia acreditada en la materia, y que aborda la gestión de quejas analizando los conflictos con criterios profesionales, valiéndose de la comunicación y la negociación para la construcción de acuerdos desde el fortalecimiento de las partes, ubicando en la esfera de su responsabilidad el mutuo entendimiento de las necesidades respectivas y el diseño de posibles soluciones.

Para engarzar de manera correcta las fórmulas mediadoras con la labor del Defensor, resulta destacable la incorporación de **protocolos específicos en el proceso de gestión de las quejas por mediación**, que han generado el diseño de procesos de gestión internos y la elaboración de un modelo de **evaluación de resultados e impacto de la mediación en Andalucía**, que será aplicado en los años sucesivos.

Además, en 2019 se han puesto en marcha **encuestas de satisfacción** a las personas y entidades usuarias del servicio mediador del Defensor, de cuyas respuestas se concluyen resultados muy positivos. A ello se une la recogida de **consentimientos expresos de las partes** involucradas en las quejas, para poder publicar parte de los contenidos tratados en las sesiones de mediación, que están especialmente protegidas por el deber de confidencialidad que caracteriza al modelo.

Con el objetivo de potenciar la **colaboración institucional del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades mediadoras**, y en la línea de fortalecer la labor de mediación del Defensor, durante 2019 se ha suscrito un nuevo convenio de colaboración con entidades que tienen entre sus objetivos principales el desarrollo, fomento y/o la difusión de la mediación. En concreto, se han articulado compromisos de cooperación en este ámbito con el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía (SERCLA).

En la misma línea se han firmado convenios con la Universidad Complutense de Madrid y con el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (**Gemme España**) y con el **Consejo Andaluz de Relaciones Laborales**.

El área de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, además, ha venido desarrollando actuaciones de información, formación y difusión de la labor mediadora de esta Institución, así como de la importancia de la herramienta en la gestión de conflictos en Andalucía, participando en grupos de trabajo de expertos, seminarios, jornadas y congresos nacionales e internacionales, así como impartiendo cursos en el ámbito de la propia defensoría y en distintas universidades andaluzas.

Destacamos la favorable acogida por el alumnado del **curso de verano** de la Universidad Internacional de Andalucía celebrado en su sede de La Rábida, del cual se extrajeron no solo resultados muy positivos de las encuestas de satisfacción, sino también el fortalecimiento de las redes de contacto entre la defensoría, las administraciones públicas y sociedad civil.

En el mismo sentido, puede resaltarse la participación del área de mediación en dos sesiones de las **jornadas de Mediación** organizadas por el Diputado del Común de Canarias, reuniones con el Justicia de Aragón y la participación en la X Conferencia del Foro Mundial de Mediación, que tuvo lugar en Luxemburgo.

Por último, comentar que para continuar con la labor de impulso de la formación en mediación, el Defensor del Pueblo Andaluz se ha inscrito como entidad formadora en la materia en el registro que, a dichos efectos, tiene el Ministerio de Justicia del Gobierno de España, y se ha comenzado la línea de formación en materia de mediación para dotar de competencias mediadoras a nuestro personal. Por el momento, se han realizado dos cursos formativos que habilitan a los alumnos para su inscripción en el registro de mediadores del Ministerio de Justicia.

2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

A lo largo del año 2019 la Institución ha gestionado un mayor volumen de quejas por el procedimiento de mediación, en relación con el año previo, llegando a superar la previsión de 100 quejas que se fijaron como horizonte en los objetivos para el año natural. En concreto, la Oficina del Defensor ha tramitado un total de **173 quejas con el procedimiento de mediación** durante el ejercicio de referencia.

En todo caso, los datos disponibles permiten presentar a su consideración los resultados obtenidos por este modelo de intervención de la defensoría.