

2.2.2. Análisis cualitativo

Con respecto a las quejas tramitadas por mediación que han resultado más relevantes en el año 2019, podemos resaltar los siguientes aspectos:

a) El **nivel de participación de las administraciones públicas** en las mediaciones propuestas por el Defensor ha sido considerablemente alto, mostrando su consentimiento para formar parte de los procesos de mediación en quejas. Ha podido contribuir a ello el hecho de contar con la previsión reglamentaria de la necesaria atención a la sesión informativa que, sobre el modelo de intervención, llevan a cabo las profesionales del área de mediación.

También ha resultado clave contar con un alto nivel de interlocución, desde la representación de las distintas administraciones. Puede afirmarse que, en la práctica totalidad de los procesos de mediación, los representantes de los poderes públicos han sido personas con capacidad política para la toma de decisiones o, cuando menos, con posibilidad cierta para comprometerse en nombre de la entidad a la que representaban y han asumido trasladar la decisión a órganos superiores, desde la comprensión de los intereses de la ciudadanía y/o de otras administraciones afectadas.

El acompañamiento de estas personas con capacidad decisoria de otras personas con conocimientos técnicos en algunas materias más complejas o sensibles (aspectos económicos o presupuestarios, derecho urbanístico, dotacionales, etc.) también ha resultado muy importante para avanzar en el logro de resultados de éxito, con la construcción consensuada de soluciones a los problemas que se trasladaban en las quejas durante 2019.

Así, se ha posibilitado la re-activación de expedientes administrativos para abastecimiento de agua (queja 18/4608), se ha impulsado, en situaciones ancladas, la cooperación y el compromiso desde la municipalidad ante las distintas necesidades de los ciudadanos, concretamente en materia de vivienda y educación (quejas 18/6329 y 15/0839), se ha acordado la creación de mesas de diálogo en problemáticas complejas (queja 17/3411).

b) Ante el **silencio administrativo reiterado** que, en ocasiones, se produce desde las distintas administraciones ante las peticiones, solicitudes y/o reclamaciones ciudadanas, la mediación ha venido siendo un enfoque muy apropiado y positivamente valorado por todas las partes.

En esta labor mediadora, el debate ha resultado crucial para la comprensión mutua, ya que muchos escritos que la ciudadanía presenta en los registros administrativos llegan a los diferentes servicios para ser gestionados por el funcionario responsable que, por la acumulación de trabajo, no puede atender en tiempo y de lo cual no tiene conocimiento la persona con la responsabilidad política de tomar una decisión.

Al traer a la mesa de negociación en esta Institución a dichos responsables políticos, desde titulares de alcaldías, concejalías, o de delegaciones territoriales del gobierno autonómico, se ha comprobado que la voluntad política para responder -sea en reconocimiento o no de la petición manifestada- existe, que el amparo normativo lo avala, pero que no ha habido un espacio o un tiempo que haya procurado una respuesta (quejas 19/5901, 19/4480, 19/2954).

A resultas de estas explicaciones, tanto la administración como la ciudadanía, no solo abordan el asunto en cuestión, sino que se aprovecha el encuentro para comprender la necesidad de respuesta que tienen los ciudadanos y las dificultades que a veces entraña la gestión administrativa diaria.

c) Las Administraciones en general, han acudido acompañadas de personas técnicas que los asesoraran y coadyuvaran de forma decidida a la **adopción de acuerdos**, como puede ser el caso de secretarios y secretarías de Ayuntamientos, responsables de la Intervención municipal, jefes de servicio de consistorios o de la Junta de Andalucía, secretarías generales, asesores jurídicos, etc.

En reiteradas ocasiones los usuarios dirigen sus quejas contra la Administración Local reclamando su función de control respecto de los espacios problemáticos planteados. La mediación del Defensor ha facilitado la participación, junto a la Administración, de personas físicas o jurídicas que ostentan la responsabilidad y gestión directa de esos espacios, centros o servicios para sus ciudadanos, generadores de la problemática (hosteleros, concesionarios, gestores de centros de mayores, albergues, etcétera). Ello ha propiciado compromisos más concretos y precisos (quejas 19/5901 y 19/4789)

La Administración Local ha recuperado en la mediación, según han manifestado, una posición central, pasando de ser el objeto de las quejas, a encontrar un espacio en ella donde cumplir su función de control, desde el diálogo y comprensión de los intereses de los particulares, restableciendo así, una posición más objetiva frente a los ciudadanos (quejas 19/2865 y 18/5904). Incluso ha pasado a liderar la gestión del asunto a través de sus propios órganos como el consejo escolar municipal (queja 18/6586)

d) Se ha detectado también en el ejercicio de la mediación durante 2019 que algunas plataformas ciudadanas que reclamaban derechos ante las distintas administraciones han pasado **de mostrar un comportamiento eminentemente reivindicativo a comenzar procesos de diálogo** sostenidos en el tiempo que les permitan, de igual forma, lograr la protección de los derechos controvertidos, desde una óptica más constructiva. Este aspecto ha sido especialmente reconocido al equipo mediador de la defensoría por los representantes de dichas plataformas, y de manera específica, en temas de salud, infraestructuras y educación (quejas 19/3812, 19/1536 y 19/1736). En diferentes escenarios, la Administración ha podido, a través de la mediación, aportar información sobre las previsiones, tiempos de ejecución de medidas, y cambios relacionados con las cuestiones planteadas que permiten poner fin a las controversias que originaron la queja.

“Distintas plataformas ciudadanas han pasado de mostrar un comportamiento eminentemente reivindicativo a comenzar procesos de diálogo”

e) Debe resaltarse, por otro lado, la **labor de acompañamiento** que el área de mediación está llevando a cabo con las partes involucradas en algunas quejas (tanto ciudadanos como administraciones), que han acordado iniciar un proceso de negociación perdurable en el tiempo, o la elaboración de un protocolo, que requerirán varias reuniones bilaterales entre ellos para terminar de concretar las soluciones que han decidido implementar y respecto de lo cual nos solicitan asesoramiento puntual y acompañarles en la gestión de posibles dificultades en la comunicación y/o negociación de dichos aspectos para dar por finalizado el proceso de solución del conflicto que tenían inicialmente.

Desde el punto de vista de la gestión adaptativa de conflictos, estas tareas de facilitación y/o acompañamiento son vitales para conformar una cultura de diálogo y de paz que prevenga futuros escenarios de confrontación. Estos procesos, en la práctica, se han articulado sobre todo en quejas relativas a la materia de educación.

Esta es una cuestión muy importante que demuestra hacia dónde van a desarrollarse las intervenciones de mediación en el futuro, creciendo en la capacidad de ayuda que el defensor aporta a los conflictos ciudadanos con las Administraciones, gracias a contar con un área de mediación conformada por profesionales en el análisis, la gestión y la resolución de conflictos. Desde la alternativa de resolución de conflictos, superando el escenario propiamente atribuible a la mediación como proceso unívoco, disponemos de otros procesos similares a ella, alternativos a los litigios y a la propia labor supervisora, que facilitan la creación de soluciones adaptativas al conflicto.

f) Merece destacarse en este balance que varias administraciones han solicitado la intervención de mediación de esta Institución, a la vista de mediaciones previas, en las que había participado y se había sentido satisfechas con el proceso y los resultados obtenidos (quejas 19/3812 y 18/5658).

La principal lectura de este dato es la **confianza que se está generando en la mediación del Defensor** no solo entre la ciudadanía, sino también en las administraciones públicas, con el uso de la Institución para ayudarles a gestionar los conflictos que les son propios. Los datos de las encuestas de satisfacción refuerzan esta lectura.

g) Se ha detectado a lo largo del ejercicio que se ha ganado en la **efectividad para la resolución de quejas relacionadas con problemas de contaminación acústica en múltiples municipios andaluces**. Distinta problemática relacionada con la materia, que abarca desde problemas de descanso de los vecinos por el alto nivel de decibelios emanado de las atracciones y casetas de los recintos feriales, ubicados en el centro urbano o en el entorno próximo a viviendas, hasta las molestias ocasionadas por los parques caninos en algunas localidades, o los ruidos originados por veladores de bares en calles céntricas.

En este tipo de quejas, las soluciones que las partes han diseñado, desde el abordaje de la mediación han resultado muy variadas y creativas, adaptativas a cada necesidad concreta y superando la habitual tendencia de todos a buscar un responsable acorde con la normativa de aplicación. Así, entre las medidas propuestas respecto a las atracciones de ferias, se han formulado compromisos dirigidos a homogeneizar los criterios de reproducción de la música y a poner una hora de finalización, con independencia de la continuidad de la atracción (queja 19/3463).

Por ello, resultan destacables los esfuerzos realizados por ciudadanía y administraciones en su mutua comprensión de intereses y en el logro de soluciones que, por lo demás, prevendrán futuros conflictos de otra forma tendrían muchas posibilidades de reproducirse.

h) En asuntos complejos y dirigidos a la **protección de menores vulnerables** se ha conseguido, a través de la mediación, comprometer a todas las administraciones y recursos existentes para la protección de estos menores. Así la Administración Autonómica, la Administración Local, el Centros Escolar y el Tutelar, incluso la AMPA y los recursos asistenciales de orientación comarcal, se han comprometido a llevar a cabo un trabajo coordinado y colaborativo respetándose los espacios de intervención, respecto de la vida de los menores, cuya responsabilidad tienen asumida (queja 19/2723).

Como colofón a este capítulo, solo cabe enmarcar la reflexión que se traduce de todo lo antes expuesto, y que no puede ser otra que la satisfacción que genera en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz la favorable acogida por parte de los poderes públicos y de la ciudadanía del esfuerzo que esta Oficina está llevando a cabo de manera sostenida para poner en el centro de las disputas y controversias de los andaluces y andaluzas con sus Administraciones un nuevo tablero de juego: **la mediación, cuyas reglas principales son el diálogo, el respeto mutuo y el compromiso por construir una cultura de paz**, frente a una cultura de confrontación, **en Andalucía**.