

08. Servicio de Mediación



Mediación

De la tendencia a buscar un culpable, a la solución compartida entre las partes

De las más de 170 mediaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2019, merece la pena destacar que más allá de la resolución satisfactoria del conflicto entre las partes, un hito significativo está siendo, a juicio de esta Institución, el papel que están asumiendo las partes del conflicto, esto es, colectivos representantes de la ciudadanía y administraciones públicas, respectivamente.

Así, durante este año, el Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz ha observado el cambio de algunas plataformas ciudadanas que reclamaban derechos ante las distintas administraciones, que 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. Esto ha sido especialmente significativo en temas de salud, infraestructuras y educación (quejas 19/3812, 19/1536 y 19/1736).

Por su parte, varias administraciones que ya habían participado en otras mediaciones previas con acuerdos respecto del fondo del asunto controvertido, han solicitado de nuevo la intervención de mediación de esta Institución (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. Para 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 que de otra forma tendrían muchas posibilidades de reproducirse.

También es significativo que, en general, las Administraciones han acudido acompañadas de personas técnicas que los asesoraran y coadyuvaran de forma decidida a la **adopción de acuerdos**, lo que corrobora el compromiso de las administraciones por estos procesos.

La Administración ha encontrado un espacio donde cumplir su función, 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).

La reflexión que se traduce de todo lo expuesto es 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**.

A título meramente ilustrativo, podría citarse la efectividad de los casos que han tenido que ver con **problemas de contaminación acústica**.

Distinta problemática relacionada con esta reclamación, 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, han encontrado una posible solución consensuada entre las partes afectadas que consolidan el proceso de mediación puesto en marcha por la Defensoría.

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, por ejemplo, en la queja por el ruido de la música de unas atracciones de feria, entre las medidas propuestas, 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).

