



Parte general

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

En 2023 la cultura de paz en la Institución ha sido uno de los elementos definitorios de su actuación, siguiendo nuestra propia Estrategia 2021-24.

En este sentido se han desarrollado múltiples actuaciones para impulsar el paradigma “**diálogo, cooperación y solución de problemas**” en todo el territorio andaluz, con las distintas administraciones públicas, con la ciudadanía y sus representantes, así como a lo largo del territorio español, en las distintas defensorías del Pueblo de las CCAA y el Defensor del Pueblo estatal. Además, se han liderado los primeros avances y puestas en común sobre la materia en el grupo de trabajo de Mediación, como uno de los bastiones importantes de la cultura de paz en la FIO.

Reseñar también la elaboración y publicación del [Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#) que comentaremos en el siguiente apartado 2.3.4. del presente informe.

Para finalizar este punto, conviene resaltar que la mediación que desarrolla el dPA en la actualidad es mediación administrativa extrajudicial, si bien se suscribió convenio con el CGPJ para iniciar una experiencia piloto en la mediación intrajudicial con la jurisdicción contencioso-administrativa en un par de provincias de nuestra comunidad autónoma (Huelva y Sevilla), para lo cual tenemos desarrollados los protocolos de intervención conforme a las guías del propio Consejo y con los criterios de selección de temas que el Defensor proponga. El objetivo es especialmente la difusión de la mediación como herramienta para gestionar los conflictos del ámbito administrativo con un enfoque de diálogo y consenso entre la ciudadanía y las administraciones públicas para fomentar la cultura de paz en nuestra Comunidad Autónoma

2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

La mediación como fórmula de gestión de quejas para supervisar a las Administraciones Públicas con un enfoque basado en cultura de paz, ha venido siendo sello de este Defensor desde su primer mandato y hoy puede afirmarse que su consolidación y desarrollo son un referente para todo el territorio nacional y latinoamericano, a través de la FIO.

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, se procede a comentar los asuntos más destacables del período 2023, que afectan a los ejes de Personas y de Prosperidad y Planeta. En relación al eje de cultura de paz, se ha comentado más arriba y dado que el análisis de la mediación aborda por sí misma dicha materia.

Debe resaltarse la tónica general en la gran mayoría de las quejas gestionadas, en las que ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. Por ello, sentarse a la mesa de diálogo que procura el modelo de intervención mediador es fuente de satisfacción para ambas partes y para la relación entre ellas, previniendo escaladas y nuevos conflictos emergentes.



2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En 2023 se han gestionado quejas con enfoque mediador, respecto de personas mayores, educación, personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad y Salud.

Resulta complejo establecer criterios para estructurar los comentarios, en la medida en que en muchas ocasiones existen materias interrelacionadas. Como el centro es la persona, partiremos de diferenciar entre personas mayores y menores como eje sobre el que pivotan el resto de materias que les afecta.

Por otro lado, y por su especial relevancia en esta institución, separamos las intervenciones de mediación desarrolladas en torno a situaciones que afectan a personas en situación de vulnerabilidad.

Respecto de las **personas mayores** los asuntos tratados a destacar han girado entorno a lo siguiente:

- ▶ Falta de ocupación de plazas concertadas en centros residenciales que tenían la necesidad de colaboración de la Administración pública andaluza para dar sostenibilidad al centro.
- ▶ Reapertura de un centro de participación ciudadana que permanecía cerrado desde la situación de pandemia generada por la COVID-19, desde el año 2020.
- ▶ Abordaje de situaciones contrarias al derecho al descanso de personas mayores residentes, por padecer contaminación acústica.

En relación al último caso señalado, merece destacarse la labor de intermediación desarrollada por el dPA en el asunto referente a **ruidos y olores presentes en un centro residencial privado**, al parecer derivados de un servicio de spa, ubicado en los locales del inmueble, es la queja 23/4570.

Nos interesamos dando traslado al Ayuntamiento de la problemática y respondieron desde la corporación con la información de haber requerido la reparación al citado centro. Podría no haberse intervenido, pues los argumentos que los interesados formulaban a la defensoría se dirigían al incumplimiento de los estatutos de la comunidad de propietarios. En este sentido podría tratarse de un asunto jurídico privado que afectaba a un colectivo de mayores en atención al planteamiento inicial. Sin embargo, se recondujo su gestión a través del deber de vigilancia municipal, al disponer de una licencia administrativa concedida por el consistorio por la actividad del spa, y todo ello en atención a servir al derecho al descanso de las personas mayores que allí residen.

En el asunto que contempla la queja [22/3414](#), que presenta una plataforma vecinal ante la situación constante de **ruido en el casco antiguo** de Sevilla, en una calle de concentración turística de bares y establecimientos turísticos, aparece un aspecto sobre la repercusión de ruido, afectando a uno de los vecinos de la calle, que es una Residencia de Mayores en la zona denominada como "La Alfalfa".

Así mismo asistimos a unos vecinos mayores afectados por el ruido del bar del local en planta baja, que contaba con más de 6 expedientes sancionadores y que finalizó con el cierre del citado establecimiento hostelero, es el caso de la [queja 23/2292](#). En esta mediación, el Alcalde asistió a la mediación, existían más de seis expedientes disciplinarios, se tomó mucho interés y lo gestionó personalmente. Recibimos noticias de los interesados del cierre del establecimiento.

Resaltar también en materia de medioambiente y mayores, la queja 23/6555, interpuesta por vecinos de Prado del Rey (Sierra de Cádiz), que eran personas de edad avanzada que habían visto cómo a raíz de la nueva política de gestión de residuos sólidos, la Administración había procedido a la **retirada de los contenedores**, de manera que debían sacar la basura a una hora determinada que es cuando pasa el servicio de recogida. Esta medida, en apariencia lógica, se tornó un problema para ellos porque son en su mayoría personas dependientes, y a la hora en la que pasa el servicio municipal de recogida, ellos ya están solos y no pueden sacar a la calle los cubos de basura.

Tras aceptación de la reunión de mediación, se llegó al acuerdo de que el operario encargado de recoger los residuos subiría a las viviendas de estos dos edificios y que los vecinos que acrediten esta situación de dependencia, podrían dejar la basura en el descansillo para que el mencionado operario la retire.



En relación con las **personas menores**, las quejas atendidas más destacables, en función de las materias que les afectaban, han sido:

- ▶ Asuntos que afectan a planificación docente y atención educativa, así como a dotación de recursos e infraestructuras y servicios en los centros escolares (comedores, limpieza, personal ordenanza, etc.) .

Una importante dificultad que se desprende en el análisis de estos asuntos es la de dirimir la responsabilidad de las diferentes Administraciones, sobre todo en cuanto a la delgada línea que separa las competencias y obligaciones en torno al mantenimiento por parte de los Ayuntamientos y los supuestos en que debe intervenir la Junta de Andalucía, normalmente con inversiones a través de la APAE.

El caso, ya recurrente en esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, de las condiciones en las que se encuentra el **centro de educación especial Jean Piaget, de Ogijares, en Granada**, este año ha quedado por fin resuelto a través de conversaciones bilaterales entre las distintas administraciones públicas afectadas (Ayuntamiento, Diputación provincial y Delegación de Educación de Granada y APAE en nombre de la Administración autonómica) junto con la asociación de madres y padres. Es la [queja 23/3996](#), que interpuso el AMPA y que posteriormente nos comunicó que estaban solucionando gracias al conocimiento de la situación por todas las partes y la relación creada entre ellas en los diversos procesos de mediación celebrados en años previos.

Esta labor preventiva de la mediación en la comprensión de los respectivos intereses de las partes, así como en la re-composición de las relaciones ha permitido que, sin necesidad de gestionarse con la presencia de una persona mediadora, las partes afectadas puedan ya dialogar y consensuar soluciones a un problema complejo y de difícil solución definitiva, resaltando la importancia de que las distintas administraciones colaboren en pro de los derechos de los menores afectados.

Siguiendo con los asuntos abordados referentes a las infraestructuras y servicios de centros educativos (comedores, limpieza, ordenanzas, etc.), destacan los expedientes 23/3214 y [23/4366](#). Una de estas quejas plantea que tras once años de **comedor en caracolas**, en condiciones precarias, se planifica la ejecución del nuevo comedor. En estos conflictos, la pauta de la Administración Educativa competente a nuestra propuesta de mediación para sentarse con las AMPAS y la dirección del centro correspondiente y explicarles la situación, vías de solución o previsión de ejecución, ha sido en este año trasladarnos un informe escrito, sin llegar a producirse el encuentro. La mayoría de los asuntos se dieron en la provincia de Sevilla. También en la provincia de Huelva han sido varios los colectivos que se han dirigido a nosotros tratando de lograr mejoras necesarias y pendientes en los centros educativos.

También ha gestionado la queja Q23/5390, formulada por un AMPA que nos trasladaba que desde hacía tres cursos académicos, venían padeciendo **problemas derivados del servicio de catering** encargado del comedor. Tras nuestra intervención mediadora, la APAE se puso en contacto tanto con la empresa que gestionaba el catering como con el centro educativo y el AMPA, llegando a una negociación bilateral, que pactó una hoja de ruta para dar solución a la problemática planteada.

- ▶ Ha habido también bastantes quejas referidas a la **eliminación de líneas educativas**, en los centros de Educación Primaria, donde en la mayor parte de los promotores de las quejas manifestaban sentirse agraviados comparativamente con los colegios concertados.

También respecto a la eliminación de líneas educativas en la etapa de Educación Infantil, merece destacarse la queja 23/3815, que acumulaba a otras noventa y ocho quejas en el mismo sentido en la provincia de Córdoba, si bien la Administración de la Junta de Andalucía, en todos los casos, se ha acogido al correcto cumplimiento de los criterios rectores para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado, como dejó patente en la respuesta a nuestra solicitud de mediación.

Ante el número de quejas presentadas en este sentido, la ciudadanía, independientemente del malestar lógico que puedan sentir al ver que se elimina una línea educativa en los Centros Educativos de sus hijos e hijas, tienen falta de información. Y entre las demandas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los porqués de dichas actuaciones.

- ▶ En materia de **protección de menores en asistencia a refugiados**, se ha facilitado a través de nuestra intermediación la necesidad de una mayor conexión entre los recursos existentes de las diversas administraciones implicadas a partir de un problema concreto, promoviendo el encuentro entre los agentes claves para consolidar canales de comunicación y evaluar protocolos de actuación.



- ▶ Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, [23/3278](#) y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

En materia de salud, con independencia de la edad de las personas afectadas, destaca la **insatisfacción ciudadana con la atención primaria** en general, lo cual ha sido una constante durante 2023. Destacan problemas como los siguientes: el acceso a las citas médicas, la insuficiencia de personal facultativo, otras cuestiones relativas al personal sanitario y la planificación ante la limitación de facultativos, así como los tiempos de retraso en la cobertura de las bajas de estos profesionales, o el defectuoso funcionamiento de empresas que prestan servicios, como traslado de enfermos, al Servicio Andaluz de Salud.

Destacan las 207 quejas referidas a un distrito sanitario de la provincia de Sevilla, relativa a la **insuficiencia de facultativos en atención primaria en algunos municipios** de la zona. En este supuesto, se impulsó una Intermediación, en la medida que eran varios los municipios afectados, y en algunos casos, incluso sus alcaldes habían iniciado contactos con la Delegación Territorial de salud. Dicha Delegación nos remitió información sobre la situación, así como que se encontraba atendiendo a los alcaldes de forma directa.

Es interesante destacar el cierre de una queja en Huelva, a primeros de año, con acuerdo logrado en mediación entre la Dirección Médica y todos los facultativos de emergencias de un hospital provincial ([queja 22/6965](#)). La dificultad se centraba en la **cobertura de las guardias y el reparto de funciones en el servicio de emergencias**, donde concurren facultativos residentes.

Celebramos la mediación y las partes se escucharon y pudieron identificar los puntos mas problemáticos, invitándoles a reflexionar sobre posibles alternativas que permitieran desbloquear la situación con la colaboración, consenso y aceptación de todos. Se resolvió en dos sesiones, implicando en la segunda a todas las áreas que forman parte del circuito de emergencia. Así, se invitó al área de enfermería, se revisaron los criterios de triaje, se compensaron consultas desde la ubicación a las funciones de tutorización de los residentes, entre otras cuestiones. Y ante la limitación de recursos, las partes pasaron de la confrontación a la colaboración, previo archivo del asunto por Fiscalía.

Sabemos que aún siguen ajustando criterios y medidas, ante los momentos de mayor carga de trabajo, pero tras la mediación mantienen una dinámica de comunicación y diálogo esencial para las necesidades que el contexto hospitalario exige cubrir.

Por último, resaltar la intervención del área de mediación del dPA en la gestión del conflicto, con más de 50 quejas tramitadas al respecto, (queja 23/5342) en relación con el **servicio de transporte sanitario en Málaga y su provincia**, en relación con los meses de julio y agosto, servicio que prestaba una empresa adjudicataria del servicio.

Tras admitir a trámite las mismas y con la urgencia que requería la actuación, tras implicar a la Administración Autónoma, se consiguió marcar una hoja de ruta con el fin de establecer medidas cautelares que pudieran al menos dar solución a los continuos retrasos que estaba teniendo el meritado servicio, hasta tanto se procediera a licitar el mismo en el mes de diciembre. Finalmente, el asunto se resolvió a través de negociación bilateral entre la empresa adjudicataria y la Administración a raíz de nuestra intervención mediadora.

El trabajo con **personas en situación de vulnerabilidad** que se ha desarrollado en 2023 ha estado muy ligado a la materia de vivienda pública, donde existe un volumen importante de situaciones irregulares, o bien se trataba de deficiencias estructurales o problemáticas de viviendas públicas que generaban situaciones de insalubridad.

En este sentido, hay que destacar la colaboración entre las áreas de mediación y el área técnica encargada de gestionar las quejas de personas en situación de vulnerabilidad, donde se han impulsado mesas de trabajo y se gestionaron con técnicas propias de la cultura de paz, para crear consenso e impulsar la cooperación de todos los agentes (administraciones públicas, vecinos, tercer sector) y optimizar los recursos existentes.

En el parque público de vivienda, desde el área de cultura de paz, justicia y mediación, ha podido colaborar con el área de vulnerabilidad promoviendo una gestión de la supervisión diferente y participativa con los agentes implicados, sin salir de la labor supervisora tradicional, pero haciendo uso de metodologías dirigidas a la creación de consenso, que permitan extraer la situación del conflicto de su estancamiento, sin perjuicio de la pertinente resolución de la Defensoría.



Concretamente, se gestionó una queja referida a un volumen importante de **viviendas públicas en situación irregular**, en el que se ha impulsado una mesa de trabajo con una amplia representación de todos los agentes, que de alguna manera se ven afectados (AVRA y desde la municipalidad, registros de demandantes de vivienda, oficina censal, servicios sociales y suministros de agua). Dicha mesa se constituyó con el propósito de conocer las dificultades en los procesos de gestión, y para crear consenso, tratando de impulsar la cooperación de todos los agentes y optimizar los recursos.

Todos los participantes de las distintas entidades y áreas competenciales presentes perciben la insatisfacción de no haber podido llegar o avanzar en el conflicto hasta el momento. Comparten información de sus dinámicas de trabajo, desde un enfoque individualizado y limitativo de sus competencias.

Sin embargo, tratamos de impulsar una mirada colectiva y global del problema, que exige la cooperación y coordinación de todos en el ámbito de sus atribuciones. Poner los procesos y las actuaciones al servicio de crear vías de solución al ciudadano y no a la inversa, dentro de la flexibilidad que la norma permita. Ello requiere una convicción colectiva del problema, entendimiento de las limitaciones existentes en cada uno de ellos, confianza en los agentes y operadores de las distintas administraciones, para crear de un protocolo de actuación informado por criterios compartidos y aceptados por todos, que permita de forma ordenada ir desbloqueando la situación desbordante que actualmente tienen.

Se consiguió el compromiso para iniciar dicho trabajo a través de la convocatoria periódica de encuentros que se impulsará desde las áreas de atención social, en la medida que pueden ir informando favorablemente acerca de las familias en situación de vulnerabilidad que están afectadas.

Se destaca la mediación en Huelva del [asunto 22/3195](#), en la cual un grupo de propietarios de viviendas en edificios donde AVRA cuenta con la propiedad del 75% de los inmuebles en régimen del alquiler, padecían una situación de **riesgo de salubridad** por encontrarse las cámaras de aire de sus viviendas inundadas y con la existencia de filtraciones, humedades en los pisos bajos, así como plagas de insectos y roedores. Existían personas con problemas de salud, provocados por las humedades y la situación comenzó a trascender por los olores y plagas en las urbanizaciones colindantes. Incluso el tránsito por la calle se hacía muy desagradable al percibirse un fuerte olor.

Procedimos a convocar a mediación a AVRA, a los propietarios de las viviendas, a la Diputación Provincial y al Ayuntamiento. Algunas administraciones no entendían por qué habían sido invitadas, en la medida que consideraban que dichas viviendas no eran de su competencia. En la mediación entendieron el sentido de su participación, como posibles coadyuvantes en la comprensión del asunto y la búsqueda de soluciones y la necesidad de la coordinación y cooperación inter-administrativa.

Así, de forma coordinada, las partes establecieron una hoja de ruta para afrontar la situación, AVRA procedió a vaciar los espacios inundados y diagnosticar el problema, lo cual comunicó a la Diputación provincial y al Ayuntamiento onubense, quienes procedieron a la desinfección del lugar y su limpieza, y tras la reparación realizada por AVRA se puso fin al padecimiento de los vecinos que nos remitieron lo siguiente “he rellenado la encuesta de satisfacción y he aprovechado para mencionar mi agradecimiento hacia la figura del mediador y te he mencionado claramente para dejar patente nuestra emoción de habernos sentido escuchados y habernos dado la oportunidad de exponer nuestro problema. Mil gracias nuevamente”.

Existen otros escenarios que nos permiten afirmar que en situaciones complejas y conflictos estancados en el tiempo, o que incluso se aprecia en su historia una evolución negativa o de difícil control, el hecho de propiciar mesas de diálogo entre todas las administraciones con independencia de sus competencias administrativas, contribuye a comprender el conflicto de forma global y no sesgada o limitada por la competencia de cada administración particularmente.

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

Desde el área de cultura de paz se han gestionado asuntos relativos a las administraciones locales, cultura y patrimonio, movilidad y accesibilidad, servicios de interés general, sostenibilidad y medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio.

En relación con los focos de molestias provocadas por **ruidos**, en lo que se refiere a la afectación a personas, ya se ha comentado más arriba. Pero merece destacarse que los temas más recurrentes que se han gestionado son los ya tradicionales relativos a **fiestas locales**, establecimientos de **hostelería** (bares, veladores, etc.) abiertos al público con licencia



para la **reproducción de música** o no (resaltar las quejas 22/1448 y 23/2292) o espacios como teatros ([queja 23/1328](#)) y polideportivos (quejas 22/7852 y [23/3034](#)).

Igualmente destacable ha sido la queja 23/5818, en relación a las molestias generadas por el ruido provocado por una **discoteca**. Tras muchos años sin solución, el consistorio, gracias a la labor mediadora establece junto a los vecinos una hoja de ruta en cuanto a intentar paliar la situación.

En el mismo sentido, resaltar la queja 23/5900, en la que los vecinos plantean su queja en torno al ruido constante provocado por las actividades de un establecimiento hotelero que utiliza sus zonas exteriores, sin respetar horarios.

Desde el área de mediación del Defensor, se suele afrontar la intervención en estos escenarios desde la convicción de ser una problemática sobre la que podemos contribuir más a su transformación para una mejora y/o minimizar sus efectos, conscientes de la dificultad de concluir con una solución o resolución inmediata.

A la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz acude una ciudadanía dañada y desgastada por las consecuencias de las molestias que provoca un ruido constante, y su pretensión prioritaria se dirige al cierre del local responsable, o bien al cambio de ubicación. Ello es así, por cuanto ven que su reclamación no es atendida, o desconocen qué tipo de intervención ha podido llevar a cabo ya el Ayuntamiento correspondiente frente a “su” problema.

Por tanto, se debe destacar que es un aspecto común a todas estas quejas, el silencio de la administración ante sus demandas, o la insuficiencia de la respuesta administrativa informando de la apertura de expedientes sancionadores y la persistencia del problema a pesar de ello. La vía de gestión con un enfoque exclusivamente administrativo parece no poner fin al problema, resultando la gestión complementaria de un espacio de mediación idónea a efectos de minimizar los efectos perjudiciales para la población y para su relación con sus representantes públicos.

Al igual que referíamos con anterioridad, estos casos resultan ser un escenario de gestión medidora que requiere la **cooperación de distintas áreas municipales**, incluso la cooperación ciudadana. Por ese motivo, en todas estas mediaciones se incorpora el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, incluso a veces la importancia de establecer una periodicidad de reunirse ambas partes, en sesiones lideradas por el área municipal competente o por los distritos correspondientes en las capitales de provincias donde cuentan con dicha estructura.

En este sentido, nos hacemos eco de las palabras de un ingeniero técnico industrial municipal tras la experiencia de su participación en la mediación: “Adjunto formulario en referencia a la mediación que tuvimos en lunes 20 de noviembre en Nerja, comentarte que me pareció una gran idea y una forma diferente de afrontar el problema, los comentarios de los presentes han sido muy valiosos para conocer aspectos que desconocíamos por lo que tomé nota e intentaremos solucionar, gracias por todo”.

Se consideran situaciones complejas, además, aquellas que nos plantean quejas ciudadanas relativas a la **contaminación acústica** que proviene de la emisión de música, y de las concentraciones en exceso de personas que permanecen en la calle, fuera de los locales, hasta altas horas de la madrugada, y que perturban de forma constante el derecho de los vecinos al descanso nocturno, amén de poner en riesgo la accesibilidad y la seguridad. Suelen ser zonas declaradas como Zona Acústicamente Saturada (ZAS), o están en vía de ser declaradas como tal. Destacándose intervenciones en Sevilla, Málaga, Nerja y Jerez. En algunas de las cuales ha formado parte de los compromisos adquiridos en mediación, el efectuar dicha declaración (ver las quejas [22/3414](#), 23/6906, 23/7760 o la 23/8132).

Tienen en común que los Ayuntamientos podían acreditar la ejecución de expedientes sancionadores, pero existe un hartazgo de la ciudadanía que requiere el auxilio de la policía local, que resulta infructuosa. A veces, incluso los vecinos empatizan con la dificultad para desalojar que tiene la policía para afrontar tal cantidad de personas.

La experiencia acumulada con las mediaciones efectuadas hasta la fecha en esta materia, nos impulsa a plantear la relevancia que dispensa el enfoque mediador de estas quejas, siendo altamente eficaz y que permiten transformar poco a poco la situación y minimizar sus efectos. Si bien una mediación no procura siempre una solución o resolución inmediata, sí genera una cooperación entre las personas afectadas y su administración, compartiendo información que con otras metodologías es difícil que se plantee por la falta de inmediatez y confianza, que solo genera un espacio propio como es una mesa de diálogo directo y presencial.

Por ejemplo, surge la cooperación vecinal que informa y ayuda a concretar qué aspectos son los que más molestias producen, y la coordinación de las áreas municipales implicadas en la gestión (urbanismo, medio ambiente, seguridad,



limpieza). En todas estas mediaciones se creó el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, que resulta esencial para conocer el tipo de incidencia o molestia concreta, mejorar la relación y percepción de la ciudadanía de la labor pública de los consistorios. Y, por su parte, la dirección de los distritos municipales ha sido clave para liderar mesas de trabajo y para dar continuidad al abordaje de la cuestión, una vez adoptados acuerdos, hojas de ruta, etc. . Otra nota común es que todos estos asuntos son impulsados por asociaciones de vecinos o plataformas vecinales.

En otro orden de cosas, este año se ha incorporado una temática recurrente en distintos puntos de la geografía andaluza, concretamente en las provincias Huelva, Sevilla y Cádiz. Se trata de la problemática de ruido generada por la dotación de **espacios caninos en parques**, plazas o espacios cercanos a viviendas, y que en muchos casos no disponían de horario de uso, así como de barreras acústicas y medidas de seguridad.

En este contexto se requiere equilibrar la cobertura de la atención y protección animal, cuya población es elevada, con el derecho al descanso de los vecinos. Pero además implica cuestiones de seguridad y de salud pública en la medida que los espacios deben estar dotados de un programa de desinfección y limpieza. Destacan las quejas 23/1543, 23/2947, 23/3745, 23/5345, 23/4474, [23/8126](#) y 23/3577.

Los encuentros de mediación han permitido convocar a las diferentes áreas municipales implicadas, conocer por los vecinos las concretas cuestiones que observan como problemas, y a partir de ahí generar ideas y alternativas para minimizar los daños, y en algunos casos proceder al traslado del parque de esparcimiento canino, cuando a nivel técnico se ha estimado pertinente.

La ciudadanía nos ha dejado mensajes tras la intervención mediadora como el que sigue, *“En primer lugar, agradecerle todo lo realizado en mi caso del PIPICAN ubicado en Sevilla Este celebrado el día 12/09/23. Para nosotros fue una gran trabajo por su parte y la ayuda que nos prestaste tiene un valor enorme, ya que era una situación muy mala, gracias a usted y su labor, vemos que por fin podremos llegar a un final, que lo veíamos muy lejano y difícil”*.

Este año gestionamos por mediación un curioso asunto en la queja 22/5012, sobre el **uso habitual de los espacios en una zona de la playa** de la provincia de Almería, que tradicionalmente una parte la usaba la población nudista, y se delimitaba por los propios usuarios, con otra parte de la playa que usaba la población denominada por la ciudadanía como “textil”.

Los “textiles” nos contactaron explicando el conflicto que sufrieron el verano pasado, incluso con enfrentamiento vecinal y peleas. Según explican diferentes actuaciones municipales, dirigidas supuestamente al mejoramiento de aquella zona de playa (algunas de carácter informativo, limpieza de matorrales, colocación de casetas y duchas entre otras), han provocado una mayor confusión en el uso tradicional de la playa, que lo traducen en una intromisión de los usuarios nudistas en la zona que tradicionalmente era “textil”. La mayoría de los “textiles” son familias con hijos pequeños, que denunciaban actividades desinhibidas de carácter sexual por la comunidad nudista

Tras el estudio del tema, no pudimos intervenir por falta de competencia al ser un asunto jurídico privado, pero se desarrolló una labor de intermediación en prevención de conflictos, con el objeto de informar al Ayuntamiento de lo que subyacía en este conflicto, respecto al cual el Consistorio conocía formalmente, que eran las disputas y peleas denunciadas a la policía local entre vecinos.

El alcalde y la persona responsable de playas escucharon a la interesada representante de los usuarios “textiles”, así como los pequeños cambios que consideraban que podrían haber alterado ese verano la convivencia. Tras esta intervención, recibimos el siguiente mensaje: *“agradecer enormemente las gestiones llevadas a cabo con este asunto y el tiempo que has dedicado. Gracias a tu intervención has abierto una puerta para que el concejal tenga en cuenta esos pequeños matices que parece que no, pero facilitan la convivencia de todos. Un saludo, y de verdad mil gracias por el esfuerzo que has hecho en un tema que como bien me decías sale de la competencia del dPA y sin embargo ha sido muy importante para fomentar el diálogo y los distintos puntos de vista. Muy agradecida.”*

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

En este epígrafe, abordamos algunas de las quejas más relevantes que se han gestionado por el procedimiento de **mediación en materia de urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad**.



La mediación sigue siendo un método óptimo para ayudar a la ciudadanía que solicita nuestro apoyo en asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos y cuestiones de accesibilidad. En este sentido se destaca la mediación que forjó el acuerdo de colaboración entre la administración local y la autonómica, para re-parcelación por afectación de una Cañada Real, queja 17/5477, en el municipio de Pizarra. La hoja de ruta se trazó en el acuerdo, si bien la inestabilidad en la figura del secretario municipal en la administración local, no termina de ultimar su compromiso.

En otros escenarios, también se plantea la necesidad de dar continuidad a la solicitud de constitución de Entidad Urbánística de Conservación (23/4348), sin respuesta y generar tranquilidad respecto a la temporalidad de dicha constitución, y la planificación municipal respecto a su urbanización.

Por ello se valora muy positivamente la celebración de espacios de diálogo en estos asuntos, pues a nivel meramente informativo y técnico se abren posibilidades de entendimiento y vías para la ciudadanía para realizar actuaciones que desconocía. Destacan las quejas [22/6690](#), [22/8669](#) y [23/6437](#). En todas estas quejas hemos encontrado una administración pública que acude muy bien representada a nivel técnico, jurídico y político, con una actitud de escucha y colaboración con la demanda ciudadana.

Destaca notablemente nuestra labor mediadora en el expediente de queja 23/4001, que plantea un **problema de accesibilidad y aparcamiento** en el barrio bajo de Albuñuelas (Granada), dada su orografía y que es una localidad en expansión y desarrollo turístico, tras una importante inversión extranjera en la zona. Se habían sucedido episodios de conflictividad vecinal por los temas mencionados, así como por la dificultad de acceso a los vehículos de emergencias, como ambulancias o bomberos, habiendo tenido que lamentar un trágico suceso recientemente.

La mediación en aquel supuesto contó con la participación de los dirigentes públicos así como un despliegue importante de personal técnico de Diputación provincial, que permitió mostrar a los vecinos información relevante que desconocían. Era un asunto complejo, en el que algunas soluciones implicaba suelo rústico e incluso privado, pero se diseñó a través del consenso una hoja de ruta para la gestión de opciones planteadas en la sesión de trabajo. Los acuerdos están llevándose a cabo según lo previsto y hemos recibido el agradecimiento expreso de los vecinos.

Igualmente, ha sido relevante la intervención mediadora en el asunto 22/2389 en el que una asociación de **propietarios de una urbanización**, tras más de 30 años de intentos fallidos para lograr la legalización de aquélla, pudieron acordar un proyecto de re-urbanización de la zona por parte del Ayuntamiento.

Por último, en este apartado queremos resaltar varios escenarios, que junto a otras experiencias de mediación en condiciones similares desarrolladas en años anteriores, nos ha motivado para tratar de impulsar una **experiencia piloto de mediación intrajudicial**, la cual ya se ha comentado anteriormente en este informe.

En este sentido, destacan algunos expedientes que, por alguna razón tenían vinculación con el escenario judicial. Si bien la normativa de la Defensoría impide lógicamente la supervisión de los asuntos judicializados, nos han presentado quejas una colectividad de ciudadanos entre los cuales algunos de ellos tenían el asunto judicializado y otros no.

Destacamos tres ejemplos:

- ▶ 1. El expediente 23/3287, en el que celebramos un encuentro para gestionar la preocupación de los propietarios ante las dilaciones por parte de su Ayuntamiento acerca de la labor de control de la gestión de la Junta de Compensación de su urbanización, conforme a las directrices de la sentencia judicial existente.

Los interesados tenían la esperanza de avanzar en su proceso urbanístico contando con la colaboración de su Ayuntamiento, pero sin embargo no hallaban respuesta. La asociación de propietarios le solicitaba conocer las actuaciones que el consistorio tenía pensado adoptar y, por supuesto, encontrar un futuro satisfactorio para la comunidad. La alternativa de los propietarios era solicitar la ejecución de sentencia. Conseguimos sentarnos en mediación, en unas fechas complicadas (período pre-electoral), pero los ciudadanos agradecieron nuestra intervención que resultó insuficiente ante la falta de compromiso de la alcaldesa. Posteriormente, gracias a un cambio del gobierno municipal, se ofreció mayor accesibilidad con la corporación entrante.

Este expediente de mediación se cerró formalmente sin acuerdo y sin embargo la valoración por el área de mediación es positiva, en la medida que así nos lo trasladan los ciudadanos por lo que la mediación supuso para estas personas en la dilatada trayectoria de incertidumbre y falta de gestión de la administración local en la que el asunto cuando llegó a nosotros.



Las últimas noticias que recibimos de los interesados, son las reuniones iniciadas con la nueva corporación, donde junto a la sentencia, pusieron en valor el resumen de la reunión de mediación, y estaban muy esperanzados de próximos avances.

- ▶ 2. Por otro lado, en la [queja 23/3045](#), se promovió un encuentro con la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda en Jaén Mediación para afrontar el **pago de impuestos y escrituras de viviendas de AVRA (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía)**.

Solicitaban la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz en el asunto 5 de los 15 vecinos afectados que mantienen desde hace 20 años un desencuentro, evidenciado en una larga trayectoria judicial del asunto, y una gran dificultad para conseguir un acuerdo sobre el pago y el proceso de escritura de las viviendas de VPO. con AVRA. Nos informaban de que habían existido varios intentos de negociación y mediación, pero en la actualidad existen ya diferentes resoluciones judiciales que determinan las obligaciones de estos vecinos, cuya disconformidad les tiene hoy en el Tribunal Supremo.

El margen de negociación para impulsar la mediación está obviamente condicionado por los pronunciamientos judiciales y la imposibilidad de la administración de renuncia de derechos reconocidos. Sin embargo, nada impide trata de impulsar una mesa para flexibilizar el afrontamiento de la forma de pago que permita poner fin al litigio que mantienen y avanzar en el proceso de escriturar las viviendas.

Esa fue nuestra propuesta mediadora, no siendo fácil para los vecinos flexibilizar su pretensión inicial de sentarse a hablar partiendo de cero. Tras dos horas de reunión se obtuvo el compromiso del Delegado de solicitar a la Consejería una propuesta personalizada de plan de pago en función de las resoluciones judiciales. En octubre, la administración comenzó a formular dichas propuestas de planificación de pago a cada vecino, y hemos conocido el pasado mes de diciembre de 2023, en conversación con el Director provincial de AVRA que expresamente nos dijo “tengo que deciros que la intervención mediadora que realizasteis esta dando sus frutos, ya han firmado al menos 4 vecinos, algunos se muestran reticentes pero el proceso de firma evoluciona favorablemente”.

En el encuentro de mediación se estimó por todos los presentes y así consta en el resumen de la reunión que elaboró la Defensoría que, “como parte de los posibles pactos sobre las propuestas de pago que se formularan, se incluiría el cierre de la vía contenciosa, en caso de alcanzarse dichos acuerdos”.

- ▶ 3. El asunto 23/8233 lo presenta un total de 56 vecinos que muestran su desesperación tras la experiencia de los últimos veranos respecto al **suministro del agua en su urbanización**, que además reciben de un pozo ubicado en una localidad cercana, distinta a la que les corresponde como vecindad.

La respuesta municipal a sus demandas que nos facilitan, denota una fractura en la comunicación e información entre los vecinos, pues en la respuesta se les informa de “la existencia de actuaciones por parte de la Comunidad de propietarios de la Urbanización, así como documentos en elaboración, que remitirán a dicha Comunidad de Propietarios”.

La situación es compleja y parece que requiere informe de diferentes administraciones y la demora e incertidumbre es lo que provoca a este colectivo solicitar nuestra intervención. Les ayudamos a entender la situación y la oportunidad que puede ser la mediación para avanzar en la resolución, al mismo tiempo de incidir en recuperar la comunicación y entendimiento con la Comunidad de Propietarios que lidera la gestión del asunto frente a las administraciones. Recientemente, nos informan de que se han reunido, les han explicado la situación y que están en conversaciones directas.

En este sentido, se pone en valor el esfuerzo que los servicios del área de mediación realiza en el análisis de los conflictos que nos plantean, en claves de cultura de paz, cuando se deduce que la falta de información, de comunicación y el estado de incertidumbre puede llevar a la ciudadanía a tomar decisiones que en el fondo puede incluso no beneficiarle, al menos en el momento en el que se encuentra el conflicto.

En ese sentido, la gestión mediadora ha supuesto un esfuerzo de tiempo y dedicación a informar pertinentemente al ciudadano, a través de contactos reiterados con los vecinos en la medida que avanzaban en comunicación con su Comunidad, y en esa labor de pre-mediación que les ha permitido por ellos mismos valorar su mejor interés y tomar decisiones respecto a los tiempos y los procedimientos de gestión de forma coherente conforme al interés colectivo.

Este último supuesto muestra cómo ni siquiera una intervención mediadora al uso, sino en el proceso de preparar a las partes para mediar, se clarifican aspectos y se valora la pertenencia al grupo y cómo acciones individuales, que siempre pueden volver a impulsarse, podrían incluso perjudicar.



2.3.3.2.4. Evaluación de resultados de la mediación

En 2023 se han gestionado 557 expedientes a través de procedimientos de mediación o intermediación por las personas mediadoras de la institución. De ese total, 517 han sido gestionadas específicamente por mediación formal, con sesiones conjuntas presenciales, si bien de manera aislada en algunas ocasiones se han celebrado en formato online por dificultades para poder reunir a las partes físicamente en un único lugar, debido a razones de agendas o problemas de desplazamientos de las personas participantes.

Lo más interesante de la metodología de intervención de mediación es el protagonismo que adquieren ciudadanía y administraciones públicas para encontrar la solución más idónea al problema que dio origen a la queja de referencia.

En la apuesta decidida por promover la cultura de paz en nuestro territorio, esta Institución invita a las partes a llevar a cabo diálogos constructivos con la ayuda de profesionales de cualificada experiencia y capacitación. En las mesas de debate que se propician por el Defensor del Pueblo Andaluz, la ciudadanía plantea de forma directa sus preocupaciones, necesidades, expectativas e incluso desencuentros con las decisiones políticas adoptadas sobre los temas que les afectan.

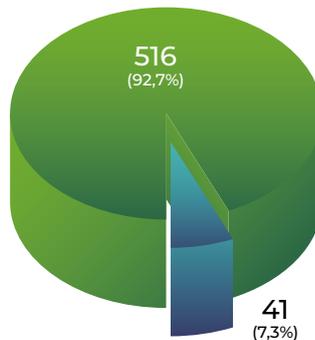
La riqueza de información que se desprende en esos escenarios supone un privilegio para los poderes públicos que asisten y tienen la oportunidad de explicar sus propias decisiones, sus objetivos y retos, e incluso las dificultades que, en ocasiones, le impiden tomar otro tipo de actuaciones que les podría resultar políticamente correctas pero que la norma, la competencia administrativa, el momento político o los recursos humanos y/o materiales no se lo permiten.

Ello desemboca, de manera natural, en un clima de comprensión mutua de la defensa de intereses, a veces contrapuestos, pero legítimos y propicia acuerdos y consensos en el mejor de los casos y, solo en determinadas ocasiones, no es posible la adopción de pactos pero al menos se mejora la relación inicialmente dañada o cuando menos no fluida, debido al conflicto existente.

Las quejas que se tramitaron por intermediación con técnicas mediadoras fueron un total de 41, en las cuales se decidió no invitar a una sesión conjunta presencial, sino establecer reuniones o comunicaciones bilaterales entre el Defensor y cada una de las partes.

Modelo de intervención empleado (nº quejas en valores absolutos)

- Mediación (ambas partes en sesiones conjuntas)
- Intermediación (partes por separado)



Los motivos que dan lugar a la decisión de optar por intermediación, como método alternativo a la supervisión y la mediación se pueden resumir en los siguientes criterios, que conforman una lista ilustrativa, pero no agota otras posibilidades:

- ▶ La concreción del tema conflictivo, es decir, que cuando el asunto es muy específico y la única petición es, por ejemplo, conocer las actuaciones de la administración responsable al respecto, o se solicita por la parte promotora de la queja que se realice una actuación concreta. En estos supuestos parece más oportuno llevar a cabo conversaciones directamente con la administración afectada y trasladar el asunto para que, de ser posible, se resuelva a la mayor brevedad.
- ▶ Cuando se trata de asuntos en los que ya se ha intervenido anteriormente por parte del Defensor del Pueblo, normalmente a través del modelo de supervisión. Por alguna razón, el problema no había quedado resuelto definitivamente y alguna de las partes o todas las implicadas se dirigen a la institución para solicitar una nueva intervención. En ocasiones, se trata solo de que los aspectos que debían desarrollarse por mor de la resolución



o incluso de un acuerdo de mediación, no se están llevando a cabo correctamente porque haya surgido alguna dificultad, o simplemente necesiten un impulso.

- ▶ Cuando una de las entidades a las que les incumbe el asunto de fondo es una entidad privada, pero que desarrolla de alguna manera un servicio público o de interés general, como pueden ser empresas suministradoras de luz, agua o entidades Bancarias.
- ▶ Aquellos conflictos donde nos remiten una multitud de quejas individuales relativas a un mismo asunto concreto, en las que no podemos sentar en una mesa de mediación a todas las partes promotoras, por cuestiones principalmente de falta de representatividad colectiva, y también por razones de oportunidad en las que no parece muy viable convocar un mesa de debate con la administración pública afectada y un número indeterminado de personas, que pretenderán legítimamente hacerse oír en una reunión que sería, de todo punto, ineficiente. Es el supuesto de las quejas acumuladas a la 23/4711, en las cuales los vecinos y vecinas del municipio de La Roda de Andalucía solicitaban más recursos sanitarios de atención primaria en su localidad.

A partir de las anteriores reflexiones, merece destacarse el número de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas, en el año 2023 tal y como se reflejan en nuestras estadísticas, en las que se ha podido demostrar la capacidad de adopción de soluciones autónomas entre colectivos de la ciudadanía, discutiendo directamente con sus representantes públicos, ya sean Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales o con la Junta de Andalucía.

Amén de los datos antes expuestos sobre los resultados de acuerdos alcanzados entre ciudadanía y administraciones en mediación, merece destacarse la opinión recabada directamente de las personas participantes en las sesiones de mediación, representantes de ambas partes, que han expresado un amplio grado de satisfacción con el proceso mediador que han protagonizado, con independencia de haber finalizado con o sin acuerdo.

Muy interesante resulta también comentar el escaso número de **supuestos en los que las administraciones no han aceptado sentarse en una mesa con la ciudadanía**, rechazando la invitación a mediación, en el uso de la voluntariedad que caracteriza a este modelo de intervención. Es interesante porque es muy escaso: **solo en 7 asuntos**, un Ayuntamiento o la Administración de la Junta de Andalucía han decidido no acudir a sesión de mediación.

Por lo que respecta a los supuestos en los cuales, habiéndose celebrado sesión o sesiones de mediación, **las partes no lograron llegar a acuerdo finalmente, el total de expedientes es de solo dos**. En estos casos, que se corresponden con la queja 22/7174, en la cual una asociación de mediadores manifestaba la necesidad de que la Junta de Andalucía diera cumplimiento al Estatuto de la Víctima, poniendo en marcha, como se ha hecho en otras CCAA, un Servicio andaluz de Justicia Restaurativa. No se alcanzó un acuerdo al respecto, en la medida en que la Administración autonómica expresó que se venían desarrollando actuaciones en ese sentido con Instituciones Penitenciarias, en las que también participaba la asociación promotora, por lo que entendía que el asunto estaba en trámites.

Por otra parte, la queja 23/3287, planteada por un grupo de vecinos disconformes con la actuación de la Junta de compensación de su urbanización, tras sentencia firme y que requería la involucración del Ayuntamiento de Turre en la labor de control y supervisión de aquélla. A pesar de que no se logró acuerdo, tal y como se analizó en el apartado correspondiente a quejas tramitadas en materia de urbanismo, los ciudadanos nos remitieron el siguiente comunicado: *“En representación de la Asociación de Propietarios, me gustaría agradecerle a usted y a sus compañeros una vez más por el tiempo que han dedicado a nuestro caso y por su profesionalismo al abogar por un entendimiento entre las partes. El trabajo de su oficina nos da más confianza de que puede ser posible una resolución satisfactoria a esta situación que sufrimos”*.

Por último, hacer una breve mención a que las materias susceptibles de mediación son prácticamente la totalidad de las que se abordan en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, con la excepción de la materia de seguridad social, sobre la cual además carecemos de competencias supervisoras y las relativas a condiciones de trabajo en empleo público, puesto que mantenemos el respeto a la labor que desarrolla en ese sentido el Sistema Extrajudicial de Resolución de conflictos Laborales de Andalucía, dependiente de la Junta de Andalucía.

Podemos resaltar, no obstante, que la mayor presencia de mediación se ha dado en 2023 en la gestión de quejas referidas a salud, educación, urbanismo y medio ambiente.



Como se ha manifestado de manera reiterada en todas nuestras publicaciones e informes anuales ante el Parlamento andaluz, la finalidad de la mediación de esta Institución se orienta a mejorar las relaciones entre las partes, amén del posible y deseado acuerdo respecto al asunto en cuestión.

Este enfoque procura la recuperación de relaciones que pudieran estar dañadas o la instauración de cauces estables de comunicación que antes eran inexistentes, por ello, y por el carácter preventivo con el que se trabaja, las partes muestran un alto nivel de satisfacción con esta modalidad de gestión de quejas, asumiendo que es un servicio que el Defensor les brinda para procurar una mayor cultura de paz y fortalecimiento institucional y de sus relaciones y alianzas.

Dicho **nivel de satisfacción** se recoge en las encuestas de satisfacción incorporadas en todos los procesos de mediación.

En 2023, como bien siendo habitual, el perfil de participantes en la encuesta ha sido equilibrado, en concreto **un 56,4%** de las respuestas emitidas lo fueron por las **administraciones públicas** y el **43,6%** restante las **suscribió la ciudadanía**. Esta sutil diferencia obedece a que, en algunas ocasiones la Administración acude a las sesiones acompañada de personal técnico de apoyo, que también cumplimenta los cuestionarios.

En relación al contenido de las cuestiones que se planteaban en la encuesta, que coinciden con las de años previos para poder evaluar la tendencia, los resultados fueron los siguientes:

- ▶ Respecto de si se ha tenido información previa suficiente sobre el proceso de mediación del Defensor del Pueblo andaluz mediante la consulta de folletos, página web oficial o por la sesión informativa, los datos son los siguientes: el 80,7% entiende que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con dicha afirmación.
- ▶ En relación con la idoneidad de los medios e instalaciones ofrecidos para desarrollar las sesiones de mediación, el 92,3% opina estar de acuerdo o completamente de acuerdo.
- ▶ Por lo que se refiere a la adecuación del modelo de intervención mediador para atender el asunto que sometió al Defensor, manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo el 87,2%.
- ▶ A la pregunta sobre el nivel de satisfacción alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%. Esta medida es muy importante, por cuanto, reiteramos, nuestro enfoque mediador va más allá de procurar un posible acuerdo que ponga solución al problema inicialmente planteado, dado que hay asuntos de difícil composición. Sin embargo, los efectos preventivos y de recuperación de las relaciones, de gestión emocional y satisfacción con el proceso son igualmente indicadores del éxito de la mediación para la gestión de las quejas y la promoción de la cultura de paz y mejora democrática en nuestro territorio. Es relevante indicar que se ha incrementado en más de dos puntos porcentuales el nivel de satisfacción respecto al año 2022.
- ▶ Respecto de la apreciación sobre la importancia de la mediación para avanzar en la solución del conflicto, las respuestas alcanzan un 94,9%, dado que en algunos asuntos no se logra el objetivo final del acuerdo pero se sientan las bases para continuar un proceso de negociación bilateral entre las partes, que es uno de los objetivos también perseguidos por este modelo de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. Este altísimo porcentaje incrementa en 7 puntos la satisfacción generada en actuaciones en el último año.
- ▶ A la afirmación sobre la agilidad del proceso de mediación, las personas participantes asumieron que era cierto o totalmente cierto en un 98,7% incrementando en 5 puntos la satisfacción respecto a este indicador en los datos analizados en el año previo.
- ▶ Por lo que se refiere a la confianza inspirada por la labor de las profesionales de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, la cifra que arrojan las encuestas es del 98,7 % en la misma escala señalada, rozando el 100% que nos indicaban los datos de 2022. Ello desprende la necesidad y oportunidad de contar con un equipo mediador altamente cualificado, que permita garantizar el rigor en la gestión del proceso de mediación. Esta profesionalidad se observa también en los dos siguientes indicadores:
- ▶ Con relación a la imparcialidad que ha presidido el proceso mediador, las personas participantes han opinado en un 100% que estaban totalmente de acuerdo, incrementando casi 2 puntos la cifra del año pasado. La imparcialidad impone a las personas mediadoras el deber de no posicionarse con ninguna de las partes y, sin obviar la necesaria defensa de los derechos controvertidos que presiden el debate, equilibrar con técnicas profesionales de mediación la asimetría o desequilibrios que puedan existir entre la ciudadanía y la administración o administraciones afectadas.



- ▶ Por último, y en relación con lo antes comentado, respecto de la competencia de las profesionales de la mediación para acercar las posturas iniciales de confrontación el 100 % de las partes estaban de acuerdo o totalmente de acuerdo en la adecuación de esa competencia.

Como conclusión, puede afirmarse que la satisfacción con la mediación conduce a pensar que debemos continuar en una labor de afianzamiento del servicio prestado para detectar el máximo número de asuntos que puedan ser gestionados con este procedimiento flexible, participativo y útil. Ello contribuye, sin lugar a dudas al cumplimiento de los ODS 16 y 17.

2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía

2.3.4.1. Introducción

La ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz celebra en 2023 sus 40 años de vigencia -1983-, siendo la primera defensoría que se constituyó tras la creación del Defensor Estatal -1981- y ahora también pionera en la **instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas**.

La Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz para el periodo 2021-2024 se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por Naciones Unidas en 2015. En este contexto, la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como método de gestión eficaz y eficiente está íntimamente identificado con el ODS 16 que consiste en “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”; esto es “Paz, Justicia e Instituciones sólidas”, en sintonía con los valores de la Institución de compromiso social, inclusión y apoyo a las personas vulnerables, justicia y equidad, diálogo y consenso, empatía y transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para nuestra institución, la mediación ha venido a dotarnos de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que iniciamos esta experiencia. Buena muestra de ello es que las administraciones públicas comparecen desde la voluntariedad a nuestra invitación al diálogo y al entendimiento con la ciudadanía, en un ejercicio de cultura de paz, dando así respuesta con “carácter urgente y preferente” a nuestro llamamiento, como exige la ley.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración.

Es por ello que, en este ejercicio de 2023, la Defensoría ha continuado con su compromiso de asesoramiento y divulgación de los retos que afronta la mediación como herramienta clave para gestionar los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones desde el diálogo y el consenso, que le ha llevado a un amplio calendario de trabajo por todo el territorio nacional y andaluz, participando en jornadas, foros de debate y análisis, reuniones de trabajo con el resto de defensorías autonómicas y estatal para implementar la mediación en sus instituciones e, incluso, una mesa de trabajo en la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman).