



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.

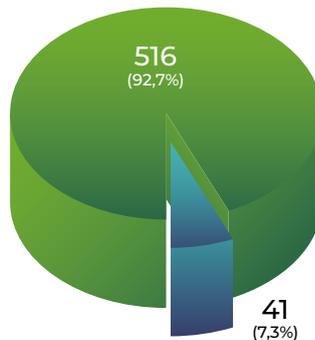
La riqueza de información que se desprende en esos escenarios supone un privilegio para los poderes públicos que asisten y tienen la oportunidad de explicar sus propias decisiones, sus objetivos y retos, e incluso las dificultades que, en ocasiones, le impiden tomar otro tipo de actuaciones que les podría 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).