

### 2.3.4.2.3. Retos de la mediación en Andalucía derivados de la investigación realizada

Respecto a las **principales debilidades detectadas**, se destacan las siguientes:

- ▶ Falta de difusión entre la ciudadanía y las administraciones públicas de la existencia de este tipo de servicio y de sus beneficios.
- ▶ Dificultad de acceso a los servicios de mediación por parte de la ciudadanía
- ▶ Falta de apuesta firme por parte de la Administración Pública para la implantación de estos servicios
- ▶ Falta de regulación normativa específica
- ▶ Trámites administrativos excesivos y prolongados
- ▶ Insuficiente agilidad en los procesos.
- ▶ Excesiva concentración en materia familiar, laboral y consumo.
- ▶ Insuficiente formación del personal mediador.
- ▶ Poca oferta en formación sobre mediación.
- ▶ Inestabilidad laboral de las personas mediadoras.

Los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, están directamente relacionados con las debilidades antes mencionadas, siendo los más significativos los siguientes:

- ▶ Mejorar la difusión y conocimiento de la mediación.
- ▶ Desarrollar una normativa autonómica específica en materia de mediación
- ▶ Estandarización del método de mediación
- ▶ Profesionalización de la labor mediadora.
- ▶ Elevar la calidad de la mediación, proporcionando a su personal mediador formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

### 2.3.4.3. Conclusiones y sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz

Sobre la base de la experiencia acumulada de estos últimos años, el Defensor del Pueblo Andaluz ha podido realiza en 2023 una serie de reflexiones a modo de conclusiones al objeto de formular sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma.

### 2.3.4.3.1. Conclusiones del estudio

Las conclusiones se han agrupado en tres grandes claves que se consideran esenciales para la solidez de la mediación en el ámbito administrativo, y especialmente para el desarrollo de la mediación que se desarrolla en la Defensoría.

#### 2.3.4.3.1.1. Sobre la cultura de paz

En el Defensor del Pueblo andaluz existe un gran interés por el desarrollo de la cultura de paz en su gestión, así como por promover la implementación e impulso social de sus métodos de gestión. **Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz pone a la persona en el centro de su eje de actuación.**

Todos los procesos de gestión en cultura de paz, se fundamenta en el diálogo, la cooperación, y el abordaje integral del problema, en un marco procedimental flexible y adaptativo que permite la transversalidad en la gestión, donde a pesar de las diferencias existentes, se promueva la paz social. Dicha dinámica de gestión es compatible con la misión, los valores y criterios del dPA. Y dicha paz social también es un criterio implícito en la gestión administrativa y su atención ciudadana.

#### 2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método

La mediación es un método social que se adapta a los diferentes contextos jurídicos materiales y sociales, sin que ello implique necesariamente una especialización del mediador por dicho contexto material (familiar, laboral, civil, mercantil, administrativo, etc.).

Este modelo de intervención mediadora conlleva aspectos positivos para la ciudadanía y para las distintas administraciones públicas.

Para la ciudadanía, la mediación contribuye a su participación directa en la toma de decisiones públicas que les afectan, incrementa así su empoderamiento. De alguna manera, potencia la capacidad de autodefensa de sus derechos y libertades. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso se vinculan directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia. Todo ello redundará, como no puede ser de otra forma, en beneficio de la democracia participativa en nuestra Comunidad Autónoma.

La fisonomía del método es muy adecuada para dar cumplimiento **al requerimiento constitucional de la participación ciudadana, así como a los criterios sobre buen gobierno y buena gobernanza.**

No en vano, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022<sup>10</sup>, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación del dPA.

La mediación parece representar el método para **instaurar la cultura de paz en la gestión y resolución de conflicto en nuestro sistema de justicia**, al implicar diálogo y cooperación, frente al uso mayoritario de la confrontación, y la judicialización innecesaria de muchos conflictos.

Por otra parte, es un reto aún el **conocimiento social** de la mediación y su utilidad. El reto es tratar que la sociedad crezca priorizando el diálogo y la cooperación, frente a priorizar la confrontación en la gestión de sus conflictos. Ahí está el cambio de paradigma en la gestión, aunque muchos métodos no son nuevos para nuestro sistema tradicional, que dispone de la conciliación, el arbitraje, o la negociación. Sin embargo, aún hay que convencer/educar/formar a los ciudadanos de su idoneidad, que hoy frecuentemente recurren a la mediación a través de la derivación judicial, y no por iniciativa propia y con carácter prioritario.

<sup>10</sup> Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022) <https://rm.coe.int/cepej-2022-11-promoting-administrative-mediation-en-adopted/1680a95692>

La necesidad del conocimiento sobre la mediación conecta tanto con la formación de la ciudadanía como de los profesionales de la mediación. Una ciudadanía preparada para utilizar métodos alternativos para solucionar sus problemas requiere conocimientos sobre ello. Camino que parece ya iniciado en Andalucía a tenor de los programas de mediación educativa, mediación entre iguales, en la enseñanza básica que se han encontrado en nuestro estudio reflejado en la segunda parte del Informe Monográfico.

### 2.3.4.3.1.3. Sobre la persona mediadora

Se ha podido observar en el estudio realizado, que la sociedad andaluza cuenta con un importante número de personas mediadoras formadas pertinentemente a pesar de ser mínima la demanda ciudadana del recurso.

Sobre este aspecto nos remitimos a las inquietudes que se recogen en el informe sobre **la acreditación en la adquisición de competencias que le habiliten para ser mediador o mediadora**. En este sentido, existe falta de homogeneidad en las horas exigidas por la Ley nacional para ser mediador y la normativa autonómica en materia de mediación familiar, donde se exige un volumen de horas formativas muy superior, y a pesar de ello no se han encontrado mecanismos de control sobre el carácter práctico o dirigido a la acreditación de la adquisición de competencias en mediación en la formación.

En este sentido el legislador realizó una decidida apuesta por la profesionalidad de la persona mediadora en la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM), en la medida de recoger exigencias mínimas al mediador para a celebrar una mediación conforme a la dicha Ley, y así poder obtener con el acuerdo resultante de la mediación la eficacia que la propia Ley articula. Además, requiere a la persona mediadora la acreditación de una formación continuada incidiendo en la adquisición de competencias.

Por ultimo y con relación al acceso y localización de los mediadores, la propia LMACM contempla un registro de mediadores, al que se accede en la web del Ministerio de Justicia. Dicho registro es de carácter voluntario y cumple una doble función. Por un lado facilita la información y publicidad de los profesionales de la mediación por todo el territorio nacional, pudiendo aquellos especificar el ámbito material de intervención si lo estiman conveniente. Y otra función sobre el control en la actualización formativa exigida a las personas mediadoras. Es una herramienta que contribuye a la visibilidad de las personas mediadores que disponen de las exigencias legales formativas. Potenciar su uso podría ayudar a minimizar el riesgo de burocratización del proceso en algunos contextos, como el intrajudicial en la medida que es un lugar archivo publico donde las personas pueden designar por si misma a la persona mediadora.

En general también existen registros de mediadores a nivel autonómico, en Andalucía contamos con un Registro de Mediadores en el ámbito familiar. Y recientemente, la Resolución de 8 enero de 2024, de la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, por la que se procede a someter a información pública el proyecto de decreto por el que se crean y regulan el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Andalucía y el Consejo Asesor de Mediación de Andalucía (BOJA núm. 11. 16 de enero de 2024, pág. 316/1). A priori bastante alineado con el marco diseñado por la LMACM, lo que sería del todo plausible. Desde esta Institución se desea que todo ello suponga parte de la cimentación de esa estrategia integral que la mediación necesita para su implementación social en Andalucía.

### 2.3.4.3.2. Sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz tras el estudio de las entidades de mediación en Andalucía

El Defensor del Pueblo Andaluz formula algunas sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma, incorporando la voz de los colectivos de mediadores y mediadoras en aquellos aspectos en los que han mostrado su preocupación por la necesidad de una

mayor homogeneidad e implicación pública en la mediación, y desde la convicción de que son un elemento importante a integrar, desde la colaboración, para el impulso de la mediación.

### Sugerencia 1

Apostar de forma decidida por el impulso de la cultura de paz, tanto a nivel autonómico, comarcal o municipal, coordinado y acompasado como política pública a modo de estrategia transversal inspirada en la prevención, la gestión y resolución alternativa de los conflictos, de igual modo que se realiza con la igualdad.

A la luz de las deficiencias de conocimiento general, y en particular por la sociedad y operadores jurídicos, se promuevan más inversiones y recursos públicos en actividades de publicidad y difusión de los MASC (Métodos alternativos de solución de conflictos).

### Sugerencia 2

Desarrollar y fomentar Sistemas Preventivos de Gestión de Conflictos sustentados en el diálogo y la cooperación, que contribuyan a una des-judicialización de muchos conflictos de la ciudadanía. Sugiriendo para ello, la integración de las instituciones de mediación existentes en cada lugar de Andalucía, contribuyendo así a impulsar la profesionalidad del método.

A nivel interno, se sugiere a las administraciones al impulso de un cambio general, y en la medida que está al servicio de la atención ciudadana, que prioricen la facilitación de espacios de gestión de colaboración y diálogo, para impulsar la cultura de paz. Ello requiere una estrategia transversal, similar a la implementada para favorecer el derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

### Sugerencia 3

Abundando en la anterior sugerencia, sería deseable aglutinar los recursos públicos destinados a mediación, con independencia del ámbito material de aplicación, y promoción de los MASC. La administración autonómica, local o comarcal podría tener mucho que decir en el desarrollo de la mediación contando con las sinergias de los colectivos de profesionales de la mediación si desde una dirección única se planifica una estrategia transversal, cooperativa, integradora e interadministrativa basada en cultura de paz.

### Sugerencia 4

Conforme a la experiencia mediadora desarrollada en esta defensoría, y fundamentado en algunos de los datos que arroja este estudio, sería interesante que las administraciones impulsaran la mediación en su gestión con la ciudadanía en los contextos de interrelación cotidiana. Para ello, se recomienda además complementarla con la necesaria estrategia de pedagogía y sensibilización social e institucional, que respondan a la necesidad de fomentar e impulsar una mayor cultura de paz entre la ciudadanía, y en el seno de la propia administración.

### Sugerencia 5

El liderazgo en el impulso estratégico de la cultura de paz en la Universidad y en la formación profesional, a través de la formación transversal en resolución de conflictos y concretamente la mediación, en todas las disciplinas para los futuros profesionales que interactúan en la sociedad.

### Sugerencia 6

Introducir una mayor conexión y cohesión entre el Registro autonómico de personas mediadoras y el del Ministerio de Justicia, cuya divulgación resulte un espacio donde la ciudadanía pueda elegir

a las personas profesionales de la mediación conforme a sus criterios. Asimismo, sería interesante alinear los criterios de la formación continua exigida a la persona mediadora, que los registros controlan.

### **Sugerencia 7**

En los sistemas de designación de personas mediadoras se recomienda priorizar la libre designación de aquéllas por las personas interesadas o por quienes ejerzan su asesoramiento, así como titulares de juzgados y notarías, etc. en aras de eliminar o, al menos, rebajar la burocratización y agilizar los accesos directos de la ciudadanía a la mediación profesional.

### **Sugerencia 8**

Difundir una aclaración acerca de la posibilidad de ser persona mediadora y poder acceder al Registro Andaluz de mediadores de aquellas personas que cumplan los requisitos formativos de la Ley nacional (100 horas), que pueden ser mediadoras familiares en Andalucía. Ante las dificultades de comprensión que genera las diferencias existentes entre el número de horas de formación exigidas por la administración autonómica para optar a participar en el sistema de turnos establecido por el Reglamento andaluz, que parte del registro de mediación familiar (300 horas).

### **Sugerencia 9**

Impulsar medidas para garantizar la realización de formación continua esencialmente práctica, por todas las entidades públicas que ofrecen servicios de mediación y, en especial, por parte de la Junta de Andalucía, en relación con la mediación en el ámbito familiar.

### **Sugerencia 10**

Se plantea la conveniencia de crear un sistema de acreditación de competencias mediadoras. No resulta tan relevante el número de horas formativas exigidas, como el carácter práctico de las horas dirigidas a la adquisición de competencias. Mayor control en la acreditación del carácter práctico de la formación, ya sea básica como continua.