

# Informe monográfico del dPA sobre mediación

## Radiografía de los servicios de Mediación en Andalucía

La mediación profesional que viene desarrollando la Defensoría desde el año 2016, ha reforzado la labor de la Institución con un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

La Defensoría andaluza es pionera entre sus homónimas 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.

En este contexto, en el año 2023, el Defensor del Pueblo andaluz ha concluido una investigación que había iniciado en 2020-2021 sobre la situación de los servicios de mediación de las entidades públicas en Andalucía, como una herramienta fundamental para la defensa de los derechos e intereses de las personas. Los resultados de esta investigación se han recogido en un [“Informe monográfico del Defensor del Pueblo Andaluz](#)

[sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#)” que termina con un [mapa interactivo](#) recopilatorio de las entidades y las recomendaciones al respecto desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Este análisis y diagnóstico se ha realizado de forma colaborativa y participativa, con reuniones de trabajo suscitando el debate sobre la situación de la mediación con las entidades, autoridades públicas y colectivos sociales, realizadas por toda la geografía andaluza. Y a través de una rigurosa encuesta de calidad online en la que han participado más de 300 entidades del sector.

La metodología aplicada a la elaboración del mapa se ha basado en la identificación de entidades de carácter público (o semipúblico) que prestan servicios de mediación en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

A modo de resumen, todas las entidades afirman que la mediación, como alternativa al clásico litigio, constituye un vehículo para lograr la paz a través del diálogo y el consenso, lejos de la confrontación, para centrarse en la comprensión mutua de intereses y el hallazgo de posibles espacios comunes de entendimiento y acuerdo.

También existe consenso en que la mediación como metodología, no precisa de herramientas diferentes en virtud del ámbito material del asunto -su flexibilidad permite modelar los procesos de intervención-, y coinciden en que es conveniente asegurar, que las personas que van a mediar cuenten con conocimientos, o con asesoramiento en la materia objeto de tratamiento, o suficientemente acompañada en este sentido.

En los contextos judicializados los colectivos consideran que la derivación judicial a mediación debiera ser lo menos burocrática posible y favorecer la designación de medidor/a de forma directa por los interesados.





Es generalizado el sentir sobre la necesidad de apoyo a las instituciones de mediación que conforme a la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM) se están constituyendo, a través de Colegios Profesionales y Asociaciones, principalmente.

Existe una preocupación generalizada de los colectivos, sobre la formación de los mediadores por la necesaria adquisición de competencias que consideran deficitarias. La doctrina más autorizada en la materia (Carnevale y Pruitt), afirma que el éxito de la mediación depende de la confianza que las personas tengan en la persona mediadora y del conocimiento y competencias de esta en las estrategias de negociación y mediación.

Por último, se reflexiona sobre la funcionalidad de los Registros de Mediadores, como elemento instrumental canalizador de la información y publicidad de los profesionales de la mediación. Estos Registros son de carácter voluntario, y resultan una herramienta de agilidad para facilitar la selección del listado a la persona mediadora por los interesados o sus asesores, jueces o notarios. Estos, pueden comprobar de forma ágil la información del mediador que aparezca referenciado en el acuerdo de mediación, en su deber de fiscalizar si la mediación la realizó una persona que dispone de los requisitos exigidos por la ley para ser mediador.

En este sentido, se valora como positiva la existencia de la dualidad de registros de mediadores estatal y autonómico, si bien se estima necesaria mayor conexión y cohesión entre ellos.

Entre 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, está mejorar la difusión y conocimiento de la mediación, e incidir en la profesionalización de la labor mediadora, proporcionan-

do a sus mediadores formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

### 243 entidades operan en Andalucía

Del total de las 243 entidades que operan en Andalucía con las que se ha trabajado en este estudio, prácticamente la mitad (50,2%) de ellas manifiestan que están prestando algún servicio de resolución de conflictos alternativos, frente a la otra mitad de entidades que no prestan ese tipo de servicios. Por tanto, **la muestra de entidades que manifiestan que realizan mediación en Andalucía son 109**, siendo esta la muestra con la que se ha trabajado en la caracterización de los servicios ofrecidos.

Entre ellas, resulta significativo señalar que son los centros educativos públicos o concertados los que han contestado a la encuesta en mayor medida indicando que realizan mediaciones en el ámbito escolar (46,8%), seguidos por los colegios profesionales (22,0%) y los distintos tipos de organismos que forman parte de la estructura de la Junta de Andalucía (14,7%). La respuesta de la Administración Local se considera bastante escasa (6,4%), teniendo en cuenta que un número importante de ayuntamientos de municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) desde las que se pueden realizar servicios de mediación en consumo. Aparte de la mediación en el ámbito educativo, resulta significativo el porcentaje de entidades que realiza mediaciones en el ámbito familiar/intergeneracional (32,1%) y en el ámbito laboral (21,1%)

### Sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz

A raíz de este estudio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha formulado 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.