



Este tema en otras materias

Balance

B4.2. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

La implementación de la **cultura de paz** es una fórmula de intervención de quejas que la Institución del Defensor del Pueblo andaluz, en el marco de la Constitución y el Estatuto autonómico, viene desarrollando desde hace ocho años, **a través de la mediación. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz es una herramienta para consensuar la solución de conflictos entre ciudadanía y administraciones**, procurando recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, logrando la mejora del diálogo y la comprensión del problema que afecta a ambas, incrementando los niveles de participación y, sin desatender el necesario anclaje legal del posible acuerdo final, cuya clave es que les resulte satisfactorio a aquéllas.

La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. Estos asuntos resultan ejemplarizantes de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Tras ocho años de intervenciones de este Defensor en la gestión de quejas a través de mediación, podemos afirmar que el tejido social andaluz y la administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma gozan de una madurez democrática que se manifiesta a través de su participación directa en los procesos de diálogo y acuerdo

B5.2. Compromisos del Defensor del Pueblo andaluz con la sociedad civil

Una de sus señas de identidad en este 40 aniversario ha sido reconocer y homenajear el papel de las entidades sociales que conforman el Tercer Sector, así como renovar un compromiso de futuro para la defensa de las personas, con especial atención a las más vulnerables.

La colaboración de las entidades sociales con la Defensoría andaluza, poniendo ojos y voz a los problemas de la ciudadanía, viene avalada por una larga trayectoria consolidada en múltiples y diferentes formas de interrelación: reuniones de trabajo periódicas, participación en foros y jornadas temáticas, convenios, menciones en sus informes anuales por la colaboración prestada, etcétera. La Defensoría andaluza está convencida de las ventajas y potencialidades de estas sinergias, que rigen uno de los principios sobre los que el defensor ha elaborado su Estrategia 2021-2024, alineada con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Es por ello que, con motivo de esta estrecha colaboración en estos 40 años, quiso reafirmar este compromiso en consecuencia con su **misión, visión y valores**, sostenido en alianzas eficaces con la sociedad organizada, que permitan poner en marcha nuevas dinámicas para unas relaciones justas, perdurables y equitativas en el trabajo del Tercer Sector con la Defensoría para la defensa de los derechos de las personas. Tales alianzas pueden convertirse en coaliciones para la acción orientadas a la defensa de los derechos de las personas, y, en especial para detectar y contribuir a la erradicación de las situaciones de pobreza y desigualdad.

Por ello, como Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, **reconoce al tercer sector:**



- Su compromiso con los derechos humanos y con los valores de solidaridad, igualdad de oportunidades, inclusión y participación.
- Su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social.
- Su papel de interlocutor estratégico para la Defensoría como voz cualificada y capacitada para denunciar situaciones de riesgo para los derechos y libertades de las personas, identificando las necesidades de los grupos afectados.

Y, en el marco de celebración de sus 40 años de historia como Institución garante de los derechos y libertades de las personas, reafirma su compromiso de colaboración y trabajo con el Tercer Sector, asumiendo **el compromiso conjunto** de:

7. Apostar por el diálogo como instrumento de transformación social
8. Colaborar de forma transparente y sincera para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía.
9. Fomentar alianzas y cualquier otra forma de cooperación que contribuya a la consecución de los objetivos y retos de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
10. Favorecer sinergias para conseguir una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades, y contribuir a que se cumpla el compromiso de “no dejar a nadie atrás”.
11. Hacer frente de forma conjunta a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra los derechos humanos y libertades.
12. Fomentar una educación orientada en el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, para la igualdad, la inclusión y la convivencia.
13. Exigir a los poderes públicos que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad.

El camino hacia una participación ciudadana más eficiente y comprometida con los asuntos públicos es irreversible para garantizar un **ejercicio** pleno de los derechos y obligaciones de la ciudadanía que sustente a su vez la maduración de sociedades democráticas.

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

...

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

...



2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.2.3.2.4. Importancia del Tercer Sector en los procesos de reinserción de la población penitenciaria

...

Buenas prácticas de referencia

También nos han trasladado **iniciativas que pueden ser consideradas referentes de buenas prácticas**, que se han implementado en algunos centros penitenciarios y que, consideramos debieran ser extrapoladas a otros establecimientos.

Así, reseñamos el **trabajo de reinserción sociolaboral que se realizan en las prisiones de Sevilla**, que fue presentado en el Centro Penitenciario de Sevilla II (Morón) con la finalidad de visibilizar las acciones que con esfuerzo y compromiso realizan los profesionales penitenciarios, en colaboración con instituciones, entidades sociales, ONGs, empresas y todos los colectivos que con su aportación hacen posible una sociedad más justa y humana.

Se subrayaba que con estas iniciativas se promueve un enfoque inclusivo y participativo en el proceso de rehabilitación.

Además, se debe promover entre los empresarios un mayor conocimiento y una mayor transparencia acerca del funcionamiento de los talleres productivos dentro de la prisión, fomentando así un acercamiento y colaboración más estrecha con las iniciativas de reinserción laboral.

Otro de los retos identificados, que igualmente consideramos una buena práctica, son los **programas de Justicia Restaurativa en el Entorno Penitenciario**, facilitando la resolución de conflictos entre personas internas, así como entre estas y sus familias, promoviendo la reparación de daños y la reconciliación social como parte del proceso de reinserción.

Para ello se considera necesario la colaboración con servicios de mediación comunitarios y penitenciarios, fomentando la formación en métodos restaurativos tanto para profesionales que trabajan en el sistema penitenciario como para las personas internas, con el fin de promover una cultura de paz y diálogo dentro de los centros.

Destacar el taller “Diálogos Restaurativos y Responsabilización del daño”, que esta Defensoría tuvo la oportunidad de conocer el pasado mes de julio en el Centro Penitenciario de El Acebuche en Almería en el que, tanto el director del centro como la Fiscal Delegada de Protección y Tutela de víctimas en el proceso penal, pusieron de relevancia este tipo de programas, que en colaboración con las Entidades del Tercer Sector, contribuyen a la reinserción de la población penitenciaria.

Y por último hacer mención a otra buena práctica que se ha llevado a cabo en el Centro Penitenciario Sevilla (Morón), con la **publicación del libro “Equipajes para la libertad”**, editado por el Ayuntamiento de Sevilla.

Una iniciativa de la Asociación Zaqueo, que a través de los relatos escritos por una decena de autores de esta prisión, ha contribuido a poner de relevancia las capacidades de personas cuando se les ofrece oportunidades. Es el caso de algunos de los que han participado a esta publicación, que han pasado de no leer nada, a ser un lector voraz y animarse a escribir.



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1. Introducción

...

Esta Institución centra su acción tuteladora en este ámbito en los denominados **servicios económicos de interés general**, incluyendo entre los mismos a los servicios energéticos; de suministro de agua; financieros; de telecomunicaciones; postales y de transporte. Siendo estos servicios los que son objeto de nuestra intervención tuteladora a los que nos referiremos en el presente Capítulo.

Tal como venimos justificando desde hace tiempo, nuestra intervención ante las entidades que prestan servicios de interés general, con independencia de que se trate de empresas privadas, tiene su base en la habilitación reglamentaria que permite a la Institución la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía.

Además, el acceso a los servicios de interés general está íntimamente ligado con el contenido de algunos de los derechos cuya protección tenemos encomendada, como el derecho a la salud; a una vivienda digna; al disfrute de los recursos naturales; al acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

Esta función también se encuentra expresamente recogida en los Principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del Pueblo ([Principios de Venecia](#)), al establecer que el mandato de esta Institución abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a la ciudadanía, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

...

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente

...

[Queja 21/5000](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** saturación acústica en tramo de calle peatonal donde se concentran varios locales hosteleros y de ocio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Levante, de Torre del Mar, especialmente a la altura de los Edificios (...), y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre ellas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la calle objeto de queja, en cuya elaboración puedan intervenir una representación de las personas afectadas para poder hacer valer sus derechos, y que incluya no sólo la cuestión de establecimientos y terrazas y horarios, sino también la accesibilidad y otras cuestiones que se estime de interés.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, ofrecemos la colaboración del servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz por si se estimara necesaria su intervención en aras de propiciar el acuerdo entre las partes.

Queja 23/0846

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** piden la declaración como zona acústicamente saturada de la calle Misericordia de El Puerto de Santa María.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledaños de esa localidad, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, les ofrecemos los buenos oficios de nuestro servicio de mediación por si estimaran oportuna su intervención.

...