



COMUNICADO

Participación, Migración y Cooperación al Desarrollo

www.malaga.eu

El Ayuntamiento se suma a la celebración del Día Europeo de la Mediación con un acto en el auditorio del Museo Carmen Thyssen

- La jornada está organizada por el Grupo de Trabajo Mediación Málaga del que el Ayuntamiento forma parte desde su creación
- Se ofrecen a la ciudadanía hasta seis servicios municipales de mediación, coordinados por la mesa técnica de mediación municipal

Málaga, 21 de enero de 2025.- El Ayuntamiento se suma a la celebración del Día Europeo de la Mediación en un acto organizado por el Grupo de Trabajo Mediación Málaga (GTMM) que ha tenido lugar en el auditorio del Museo Carmen Thyssen. El GTMM, del que el Ayuntamiento forma parte desde su creación en 2014, conmemora con esta jornada la aprobación del documento fundacional de la mediación familiar en Europa que tuvo lugar el 21 de enero de 1988.

1/4

El GTMM está integrado por profesionales en el ámbito de la mediación pertenecientes al Ayuntamiento, Junta de Andalucía, Diputación de Málaga, UMA, UNED, Universidad Internacional de Andalucía, colegios profesionales y asociaciones de mediadores. Desde el Ayuntamiento se ofrecen a la ciudadanía hasta seis servicios municipales de mediación a través de las áreas de Participación, Derechos Sociales, Seguridad, Educación, Vivienda y Comercio, a través de la sección de Consumo.

En el acto de hoy han intervenido el alcalde de Málaga, Francisco de la Torre; la viceconsejera de Justicia, Administración Local y Función Pública, Ana María Corredera; y la vicepresidenta tercera y diputada delegada del Área de Ciudadanía y Equilibrio Territorial de la Diputación Provincial, Antonia Jesús Ledesma. A continuación, se ha procedido al nombramiento de honor del GTMM a la magistrada del juzgado de primera instancia número 3 de Torremolinos, Catalina Cadena de Gea, por su trabajo en el campo de la mediación.

Servicios municipales de mediación

El Ayuntamiento de Málaga cuenta con varios servicios y programas que incorporan la mediación en sus intervenciones profesionales de sus respectivas competencias, entre otras prestaciones. Estos servicios se han ido aumentando paulatinamente y en la





actualidad se ofrecen hasta seis modalidades de mediación a través de distintas áreas municipales. En junio de 2021 se constituye la mesa técnica de mediación municipal, formada por profesionales y técnicos de las diversas áreas que trabajan en la mediación, con el objetivo de coordinar sus acciones e identificar y delimitar sus competencias, destinatarios y requisitos.

Servicio Municipal de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares

Dependiente del Área de Derechos Sociales, nace en 2002 con el objetivo de ayudar a padres, madres y sus hijos/as a llegar a acuerdos y a mejorar la convivencia en la familia, especialmente en los conflictos entre progenitores y adolescentes. Entre sus actuaciones, la mediación intergeneracional tiene un papel fundamental. Este último año, del total de los 124 casos atendidos (Orientación, Tratamiento Familiar, Mediación, etc.), se han desarrollado 33 procesos de mediación intergeneracional y 12 de intervención para cambio de medidas de convenio regulador.

Servicio de Mediación Policial

Creado en el año 2012, forma parte del Área de Seguridad y pone de manifiesto la capacidad de la Policía Local para intermediar en conflictos ciudadanos. Sus actuaciones con la ciudadanía, además de suponer una percepción de seguridad personal de las partes, mejoran su bienestar social y su vida cotidiana y posibilitan evitar el desasosiego que supone la confrontación o la judicialización del conflicto. Es de destacar que desde mayo de 2022 está en funcionamiento el Subgrupo de Mediación Policial y Gestión de la Diversidad, que además atiende delitos de odio. Durante el año 2024, el Subgrupo de Mediación Policial y Gestión de la Diversidad ha tramitado 279 expedientes, de los que 243 han sido de Mediación Policial y 36 de Gestión de la Diversidad.

2/4

Servicio de Intervención y Mediación Comunitaria

Desde el año 2013 el Área de Participación Ciudadana ofrece este servicio para mejorar la convivencia entre vecinas y vecinos de la ciudad, trabajando la prevención de conflictos y promoviendo la resolución de los mismos a través del diálogo, la empatía y el protagonismo de las personas, realizando acciones que promueven el sentido de pertenencia a la comunidad, el respeto a las normas de convivencia y el buen uso de los espacios y zonas comunes. Se presta un servicio de mediación resolutoria a la ciudadanía, asociaciones y comunidades vecinales para evitar judicializar los conflictos llegando a acuerdos de voluntariedad entre las partes.

Asimismo, se desarrollan proyectos educativos de prevención, intervención y mediación que promueven la mediación educativa para la resolución pacífica de los conflictos, dotando al alumnado de herramientas que faciliten el diálogo, la comunicación y la participación para que puedan extrapolarlo al ámbito comunitario: 'Patrullas Mediadoras', 'Vive y Convive' y 'La magia de la palabra'.

En el último año, los tres proyectos educativos han desarrollado 174 intervenciones, con un total de 1.534 participantes, de los cuales 126 fueron mujeres, 47 hombres, 685 niños y 676 niñas, distribuidos en distintos distritos de la ciudad. Además, se recibieron 13 solicitudes de mediación.

Programa de formación en resolución de conflictos y mediación escolar

Los cursos de Resolución de Conflicto y Mediación en el ámbito escolar se iniciaron en el curso escolar 2004/2005. Se integran en el Programa 'Educar para la Convivencia' dentro de los Programas Educativos que realiza el Área de Educación, dirigidos a centros escolares (alumnado y comunidad educativa) incluyendo los centros de adultos, gratuitos y presenciales, que se realizan fuera del horario lectivo con objeto de formar personas mediadoras. Actualmente, se están realizando estos cursos en 23 centros escolares malagueños en los que participan 166 personas entre escolares y profesorado. Asimismo, destaca la actividad 'Creando Equipo' que pretende afianzar los conocimientos sobre mediación y gestión de conflictos para poner en marcha 'equipos de mediación educativa' y que se está desarrollando actualmente en seis centros escolares.

Servicio de información y orientación, asesoramiento jurídico e intermediación en materia de vivienda

El Área de Vivienda y Regeneración Urbana ofrece este servicio con el objetivo fundamental de intermediar entre las partes en conflicto, con el fin de que se pueda llegar a una solución consensuada del mismo y comprende distintos servicios:

- Servicios de información y orientación
- Asesoramiento jurídico y en su caso intermediación sobre arrendamientos, asuntos hipotecarios y ocupaciones irregulares.
- Resolución de conflictos a nivel familiar de residentes en viviendas del IMV.
- Intermediación con familias beneficiarias de planes de ayuda al alquiler.
- Resolución de conflictos a nivel comunitario.

En materia de asesoramiento jurídico y vivienda de la Oficina del Derecho a la Vivienda, durante el último año el servicio realizó un total de 380 atenciones.

Servicio de mediaciones en reclamaciones de Consumo

La Sección de Consumo del Ayuntamiento de Málaga, dependiente del Área de Comercio, es la encargada de resolver las reclamaciones que presentan las personas consumidoras de Málaga a través de las Hojas de Reclamaciones o de las Solicitudes de Arbitraje. Para ello, realiza mediaciones entre los consumidores y las entidades reclamadas con el fin de obtener una resolución que resuelva las controversias surgidas en dicha materia.



En la Junta Arbitral municipal de Málaga se encuentran adheridas más de 3.600 empresas al Sistema Arbitral de Consumo, un medio extrajudicial de resolución de conflictos y que finaliza con la emisión de laudos que tienen carácter ejecutivo. Desde su creación, se han dictado más de 3.500 laudos que han supuesto la resolución por este medio extrajudicial de la resolución de los conflictos surgidos entre los consumidores de Málaga con empresas o profesionales.