

## **CONVENIO ENTRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA Y LA ASOCIACIÓN NAVARRA DE MEDIACIÓN (ANAME) PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DE MEDIACIÓN POR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.**

En Pamplona/Iruña, a 17 de abril de 2025.

De una parte, el Excelentísimo Señor Don Patxi Vera Donazar, Defensor del Pueblo de Navarra.

Y de otra, la señora doña María Rovira Aristu, Presidenta de la Asociación Navarra de Mediación (ANAME).

Ambas partes se reconocen mutuamente plena capacidad jurídica para otorgar este convenio y, a tal efecto,

### **MANIFIESTAN:**

1. El 22 de febrero de 2021, la Mesa del Parlamento de Navarra acordó modificar el apartado 3 del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra (Acuerdo publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 26 de 25 de febrero de 2021).

Conforme a la nueva redacción, se establece lo siguiente: *“En especial, la institución del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá desempeñar funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.*

*Las funciones de la institución relacionadas con la mediación estarán separadas de las restantes que ejerza. Para la mejor organización del desempeño de estas funciones de mediación, el Defensor del Pueblo de Navarra podrá establecer un área funcional, denominada “servicio de mediación”, de cuya gestión se encargará un asesor.*

*La mediación se entenderá como aquel medio de solución de controversias en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.*

*La mediación responderá, en todo caso, a los principios de voluntariedad en todas las fases, igualdad de oportunidades de las partes, imparcialidad de la*

*institución, neutralidad del mediador y confidencialidad del procedimiento y de la documentación utilizada.*

*La mediación se iniciará cuando así sea solicitada y las partes muestren su conformidad con su desarrollo.*

*La mediación administrativa se desarrollará entre la Administración pública competente y colectivos de ciudadanos y ciudadanas, otras administraciones o entidades públicas, o una persona física o jurídica, si, en este último supuesto, la institución considera que el asunto presenta relevancia para el interés general, social o comunitario.*

*La mediación también podrá ser propuesta a las partes por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, cuando así lo estime oportuno a la vista del contenido del asunto.*

*Los acuerdos que se alcancen tendrán los efectos que determine el ordenamiento jurídico para cada caso.*

*Para el ejercicio de estas funciones, el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá auxiliarse de mediadores externos o suscribir convenios con asociaciones de mediación”.*

**2.** Mediante la Resolución 6/21, de 3 de marzo, del Defensor del Pueblo de Navarra, se estableció el Servicio de Mediación, como área funcional de la institución, para la mejor organización del desempeño de las funciones de la institución relacionadas con la mediación.

**3.** La Asociación Navarra de Mediación (en adelante, ANAME) es una asociación sin ánimo de lucro, con una sólida formación y experiencia de mediación en distintos ámbitos.

La existencia de esta asociación tiene como finalidad primordial, según el artículo 4 de sus estatutos:

a) El estudio y la investigación de los conflictos interpersonales e institucionales, así como los diferentes métodos de resolución de los mismos.

b) La promoción de los derechos humanos a nivel nacional e internacional.

c) La intervención en proyectos de apoyo socio-jurídico y psicológico a personas que hayan sufrido actos violentos en conflictos interpersonales o socioculturales.

d) La intervención en conflictos escolares y judiciales a través de la mediación como instrumento de resolución pacífica de los mismos.

4. El Defensor del Pueblo de Navarra y ANAME suscribieron el 16 de abril de 2021 un convenio para el desarrollo de las funciones de mediación del Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo, el cual ha sido renovado durante los años sucesivos.

Vencido de nuevo el plazo de vigencia del referido convenio, las partes desean prolongar su marco de colaboración con arreglo a las siguientes

## **CLÁUSULAS:**

### **Primera. Objeto del convenio.**

Este convenio tiene por objeto establecer la forma de colaboración entre el Defensor del Pueblo de Navarra, institución con funciones de mediación, y la asociación ANAME, para el desarrollo y ejecución de lo previsto en el artículo 20.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, del Servicio de Mediación que en este se contempla y de cuantas acciones y medidas complementarias sean precisas.

### **Segunda. Compromisos que asume el Servicio de Mediación.**

El Servicio de Mediación se compromete a:

a) Recibir y gestionar las peticiones de mediación que realicen los colectivos de ciudadanos y ciudadanas, las administraciones o entidades públicas, o las personas físicas o jurídicas, si, en este último supuesto, se considera que el asunto presenta relevancia para el interés general, social o comunitario.

b) Invitar a la Administración, entidad pública o personas concernidas a participar en el proceso de mediación solicitado.

c) Custodiar las actas y la documentación generada durante el proceso de mediación.

d) Colaborar con ANAME en aquellos aspectos que sean necesarios para la adecuada prestación del servicio.

e) Llevar a cabo la difusión y publicidad del programa asumiendo los costes que de ello se deriven.

f) Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo realizado y dictar las órdenes e instrucciones precisas para el correcto cumplimiento del convenio, así como para la elaboración de informes y memorias.

g) Facilitar la coordinación con las Administraciones públicas en caso de que sea necesario.

h) Gestionar el pago, por el Defensor del Pueblo de Navarra, de los costes derivados de la ejecución de este convenio y que se consideren razonables.

i) Poner a disposición de las partes intervinientes en la mediación hojas de reclamaciones y sugerencias.

### **Tercera. Compromisos que asume ANAME.**

#### **1. ANAME se compromete a:**

a) Desarrollar los distintos procesos de mediación que se soliciten al Servicio de Mediación, adscribiendo los recursos humanos y materiales que resulten necesarios y en los términos y condiciones establecidas en este convenio.

b) Informar a las partes de los principios, el proceso y sus consecuencias en una reunión informativa. Elaborar las actas de cada sesión y los documentos que dimanen de las mismas, debiendo remitir las actas y la documentación generadas al Servicio de Mediación para su custodia en el plazo de 10 días hábiles a contar desde la finalización de cada una de las sesiones.

c) Atender los requerimientos que efectúe el Servicio de Mediación en el cumplimiento de sus funciones de supervisión de la actividad desarrollada.

d) Elaborar un informe al finalizar cada una de las mediaciones (Informe Final), el cual deberá ser remitido al Servicio de Mediación en el plazo de 10 días hábiles a contar desde la finalización de la mediación.

e) Elaborar las estadísticas y resumen de las mediaciones llevadas a cabo cada año natural, y remitirlos al Servicio de Mediación con anterioridad al 15 de febrero.

f) Impartir y, en su caso, participar en seminarios, charlas y reuniones que se organicen cuando sean requeridos para ello en relación con el objeto del convenio.

g) Guardar la confidencialidad de los datos de carácter personal de las personas intervinientes en la mediación que el Servicio de Mediación le facilite, y destinar los datos facilitados a los solos efectos del desarrollo de la mediación descrita en este convenio.

h) Realizar, durante la vigencia de este convenio y para todos sus miembros participantes en el mismo, con carácter anual formación en materias de interés para el desarrollo de este protocolo que deberán incluirse en la memoria y que serán elegidas por ANAME o el Servicio de Mediación en base a la oportunidad y necesidad de la misma.

**2.** En ningún caso se establecerán relaciones de carácter contractual, laboral, mercantil, funcional o estatutario entre el personal de ANAME y el Defensor del Pueblo de Navarra.

**3.** El personal designado por ANAME estará cubierto por seguro de accidentes, enfermedad y responsabilidad civil, excluyendo de toda responsabilidad por estos aspectos al Defensor del Pueblo de Navarra.

#### **Cuarta. Protocolo de Actuación.**

Las mediaciones seguirán el Protocolo para la Mediación que consta como Anexo II a este convenio.

#### **Quinta. Gastos ocasionados en ejecución del convenio.**

Se estima un coste de 80 euros sesión/mediador (IVA excluido), incluyéndose en dicho precio los gastos inherentes a la ejecución del convenio (desplazamiento dentro de la Comarca de Pamplona, coordinación, etcétera).

Se estima que, con carácter general, acudirá a las reuniones una persona mediadora, pudiendo ser, en determinados casos, dos, si la coordinación de ANAME así lo considera. Asimismo, en casos excepcionales, y previa autorización del Servicio de Mediación, podrá acudir un número mayor de mediadores si fuera necesario.

En cuanto al número de sesiones, se estima que, con carácter general, se producirán un máximo de cinco sesiones por asunto mediado (entre las que se incluye la sesión informativa a las partes). Si se celebrara una sesión de

mediación a continuación de la sesión informativa, ambas computarán como una única sesión.

Si la mediación exigiera el desplazamiento de los mediadores a localidades situadas fuera de la Comarca de Pamplona, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra abonará los costes del desplazamiento a razón de 0,32 euros el kilómetro, así como los gastos de dietas en que pudieran incurrir, con un límite de 10 euros.

Asimismo, la institución asumirá los costes razonables que se generen durante el desarrollo de las reuniones de mediación, y que necesarios para que estas se desarrollen.

En cualquier caso, el coste máximo de cada asunto mediado por todos los conceptos, incluido el personal mediador, no podrá ser superior a 900 euros (IVA excluido), salvo que se autorice un coste mayor por el Servicio de Mediación, a la vista de las circunstancias.

El abono de los costes se realizará por la institución una vez que, de acuerdo con lo previsto en la cláusula Tercera, letra d), se haya remitido al Servicio de Mediación el Informe Final correspondiente a cada una de las mediaciones realizadas.

#### **Sexta. Comisión mixta de seguimiento.**

1. Se crea una comisión mixta de seguimiento, encargada de velar por el cumplimiento de lo establecido en este convenio, su seguimiento, evaluación y control, resolver los problemas de interpretación y las incidencias que puedan plantearse en su aplicación.

2. La comisión mixta estará integrada por los miembros designados por el Defensor del Pueblo de Navarra y por ANAME, con un máximo de tres personas por entidad.

3. La Comisión se reunirá siempre que lo solicite una de las partes.

#### **Séptima. Evaluación y calidad del servicio.**

El Servicio de Mediación podrá realizar encuestas de calidad entre las personas usuarias, respecto a la eficacia del servicio y sus profesionales, con el fin de contribuir a la evaluación y mejora continua de los servicios públicos.

Las personas usuarias del Servicio de Mediación no podrán ser derivadas a otros servicios de la asociación ANAME, ni a los servicios privados de los profesionales que intervengan en la mediación, ni para cualquier otra prestación de servicios que los miembros de ANAME puedan ejercer privadamente (abogado, psicólogo...).

Sí que podrá proponerse la derivación a otros profesionales ajenos a ANAME si dicha intervención es necesaria para la resolución de la controversia, pero su coste no estará a cargo de este convenio.

### **Octava. Régimen jurídico.**

1. Este convenio tiene naturaleza administrativa y se considera excluido de la aplicación de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, en virtud de lo establecido en el artículo 7, letras c) y h), de la misma.

2. Las dudas o controversias que surjan entre las partes sobre los efectos, interpretación, modificación o resolución del mismo que no puedan resolverse por conciliación en la comisión mixta de seguimiento, serán resueltas por el Defensor del Pueblo de Navarra, cuyas resoluciones podrán ser sometidas a la jurisdicción contencioso-administrativa.

### **Novena. Ámbito temporal.**

Este convenio entrará en vigor al día siguiente de su firma y tendrá vigencia de un año.

### **Décima. Causas de extinción.**

Serán causas de extinción del convenio:

a) La resolución por incumplimiento de las cláusulas del mismo, por cualquiera de las partes.

b) El mutuo acuerdo.

c) La desaparición de las condiciones que sirven de base a su realización.

### **Undécima. Confidencialidad y tratamiento de los datos personales.**

El tratamiento de los datos personales y la confidencialidad respecto a estos, la documentación y la información generada durante las mediaciones se regirá por lo dispuesto en el Anexo I.

En prueba de conformidad con todo lo expuesto, se firma este convenio, en duplicado ejemplar, en el lugar y la fecha indicados en el encabezamiento.

**El Defensor del Pueblo de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**



Firmado digitalmente por  
15827977K FRANCISCO  
JAVIER VERA (R: S3100014D)  
Fecha: 2025.05.12 11:27:25  
+02'00'

**Patxi Vera Donazar**

**Presidenta de ANAME**

Firmado por ROVIRA ARISTU,  
MARIA (FIRMA) el día  
16/05/2025 con un  
certificado emitido por AC  
DNIE 005

**María Rovira Aristu**