

# La mediación, nueva función de la inspección desde la LOMLOE. Algunas experiencias en el ejercicio profesional

/

## Mediation, new function of inspection from the LOMLOE. Some experiences in professional practice

**Carmen Romero Ureña\***

*Inspectora de Educación y Profesora de la Universidad de Valladolid  
Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid*

DOI: <https://doi.org/10.23824/ase.v0i42.888>

### Resumen

La modificación de la LOE<sup>1</sup> por la LOMLOE<sup>2</sup> ha introducido una nueva función de la inspección educativa que, aunque ya se realizaba por parte de los inspectores e inspectoras, ahora se ve plasmada y, por tanto, cobra relevancia; consiste en la orientación a los equipos directivos en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos, impulsando y participando, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación. Es por ello que, en este artículo, se matizan como pueden ser estos procesos de orientación y de participación directa, diferenciando entre la mediación y el arbitraje y poniendo ejemplos de actuación directos y vividos en el quehacer diario de una inspectora.

---

\* Contacto: [romurema@gmail.com](mailto:romurema@gmail.com)

<sup>1</sup> Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

<sup>2</sup> Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

**Palabras clave:** inspección, mediación, arbitraje, convivencia, conflictos.

### **Abstract**

The modification of the LOE<sup>3</sup> by the LOMLOE<sup>4</sup> has introduced a new function of educational inspection that, although it was already carried out by inspectors, is now reflected and, therefore, becomes relevant; It consists of guidance to management teams in the adoption and monitoring of measures that facilitates coexistence, the participation of the educational community and the resolution of conflicts, promoting and participating, when necessary, in mediation processes. That is why this article clarifies what these processes of orientation and direct participation can be, differentiating between mediation and arbitration and giving examples of direct action experienced in the daily work of an inspector.

**Key words:** inspection, mediation, arbitration, coexistence, conflicts.

---

<sup>3</sup> Organic Law 2/2006, of May 3, on Education.

<sup>4</sup> Organic Law 3/2020, of December 29, which modifies Organic Law 2/2006, of May 3, on Education.

## Introducción

La Ley Orgánica 3/2020 que modifica Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, que regula nuestro sistema educativo, ha introducido, en el artículo 151 del Título VII, dedicado a la inspección del sistema educativo, una nueva función de la inspección que, en muchas ocasiones ya se ejercía por parte de la inspección, aunque no estuviera regulada en el ámbito de la normativa básica porque en casi todas las Comunidades Autónomas sí se tienen en cuenta los procesos de mediación para la inspección educativa; así lo atestiguan Racero Montes, Castillo García y Ramos Corpas (2022): “El 61% de las Administraciones educativas han regulado expresamente la labor mediadora del cuerpo de inspectores de educación en las respectivas normas que regulan su organización y funcionamiento, frente al 39% restante que no lo hacen” (p.17). Por ejemplo, en Cataluña la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, señala en su artículo 178.2 que “los inspectores de educación, sin perjuicio de sus facultades para asegurar el cumplimiento efectivo de derechos y deberes, pueden intervenir en la mediación ejerciendo funciones de arbitraje en los conflictos que se generen entre miembros de la comunidad educativa”; o en Castilla y León, el Decreto 92/2004, de 29 de julio, por el que se regula la inspección educativa (desarrollado por la Orden EDU/1373/2008, de 23 de julio) establece la actuación de “Mediar en situaciones de conflicto suscitadas en la comunidad educativa”.

La función añadida en la LOMLOE (2020) consiste en “Orientar a los equipos directivos en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos, impulsando y participando, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación”. Así, esta función adquiere un poderoso impulso y un carácter genuino que se intentará analizar a lo largo de este artículo con el objetivo de clarificar si la inspección de educación puede ser mediadora o árbitro en los procesos en los que le toca intervenir en situaciones de conflicto.

## 1. La mediación, nueva función de la inspección en la LOMLOE

Esta nueva función tiene tres partes claramente diferenciadas, como podemos ver a continuación en el siguiente gráfico y que se deben abordar de maneras diferentes.

Gráfico nº 1. *El papel de la inspección en la nueva función que le otorga la LOMLOE*



Fuente: *Elaboración propia*

Igualmente, se han ampliado las atribuciones que la LOMLOE le reconoce a la inspección para poder cumplir con sus funciones, entre ellas:

- Conocer, supervisar y observar todas las actividades que se realicen en los centros, tanto públicos como privados, a los cuales tendrán libre acceso.
- Participar en las reuniones de los órganos colegiados o de coordinación docente de los centros, respetando el ejercicio de la autonomía que la ley les reconoce, así como formar parte de comisiones, juntas y tribunales, cuando así se determine.

Los inspectores pueden participar en las reuniones de los órganos colegiados o de coordinación docente, por lo que teniendo en cuenta las competencias de los consejos escolares, este podría ser uno de los foros adecuados para fomentar actuaciones para la prevención de conflictos pues no olvidemos que los consejos escolares tienen establecida entre sus competencias<sup>5</sup> la de

<sup>5</sup> LOMLOE.

Conocer las conductas contrarias a la convivencia y la aplicación de las medidas educativas, de mediación y correctoras velando por que se ajusten a la normativa vigente. Cuando las medidas correctoras adoptadas por el director o directora correspondan a conductas del alumnado que perjudiquen gravemente la convivencia del centro, el consejo escolar, a instancia de padres, madres o tutores legales o, en su caso, del alumnado, podrá revisar la decisión adoptada y proponer, en su caso, las medidas oportunas (art. 127).

Una de las relaciones más sistemáticas y constantes de la inspección es la que se establece con los equipos directivos a los que la LOMLOE les atribuye, entre otras muchas, la competencia de “favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas correctoras que correspondan a los alumnos y alumnas, (...)” (art. 132). Con lo cual, la inspección tiene de nuevo una relación directa y biunívoca para poder promover la ejecución correcta de los planes de convivencia, los procesos preventivos de los conflictos aprendidos en base a las experiencias vividas en los centros, etc.

En resumen, la ley asigna a la inspección educativa, a la dirección de los centros y a los consejos escolares un rol claro en la confección de actuaciones vinculadas a la resolución de los conflictos, la clarificación de las controversias, en arreglo de las diferencias y, en definitiva, de ser promotora de un clima escolar adecuado para el desarrollo armónico de los aprendizajes y de la convivencia.

## 2. Conceptualización de la mediación

“Interceder o intervenir en un asunto entre varias personas, para ponerlas de acuerdo” es la definición de mediación, de sobra conocida por todos, que dicta la RAE. En el ámbito de la Justicia, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, señala, en el artículo 1 que “se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”. El ámbito laboral, emplea la misma ley e indica que “la mediación laboral es un modelo de solución de conflictos laborales colectivos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación”. En el terreno de la

Administración pública, se observa que, con el ánimo de reducir el número de contenciosos, se están explorando vías complementarias de resolución de conflictos como es la mediación.

A pesar de que, en todas las esferas de actuación, se está observando que hay una nueva forma de entender los conflictos y cómo resolverlos, en la cual se tiene más en cuenta y se respeta más a los ciudadanos, la mediación no siempre va a alcanzar su objetivo final de lograr el acuerdo y, ni de servir de modelo preventivo para futuras ocasiones. Para minimizar estos casos de fracaso en mediación, la inspección de educación debería tener en cuenta los principios básicos que facilitan el camino:

- Las partes en conflicto participan de forma voluntaria y aceptan deliberadamente al mediador o mediadora.
- Las partes en conflicto van marcando el ritmo del proceso, sobre el que previamente se les ha informado.
- Las partes en conflicto tienen siempre información del proceso y las decisiones que se van tomando.
- El mediador debe intentar que las partes en conflicto estén motivadas para facilitar la eficacia y la cooperación proactiva.
- El mediador debe ser una persona transparente, neutral, ponderada, equilibrada, serena y desapasionada, justa, ecuánime, objetiva y mesurada, discreta y garante de la confidencialidad.
- El mediador debe trabajar por el restablecimiento de una relación positiva entre las partes en conflicto.
- El mediador debe trabajar el respeto y la confianza entre las partes en conflicto y para ello es preciso corregir percepciones e informaciones falsas o malintencionadas. Así, durante el proceso de mediación se pueden transformar situaciones conflictivas en oportunidades de aprendizaje de la convivencia y del respeto a todos.
- Finalmente, es importante que exista un marco, previamente establecido, que facilite la comunicación entre las partes.

En base a estos principios, el mediador o mediadora debe garantizar que se concluye el proceso de mediación con la aportación de soluciones basadas en la equidad, imparcialidad y legalidad propias de una ética personal que se supone forma parte del acervo de la inspección de educación y está establecida en su código de conducta.

### Fases de la mediación

Ya hace tiempo que autores como Curle (1971, p. 79-85); Kriesberg (1973, p. 137-139) o Lederach (1998, p. 96-103) entre otros, han intentado sistematizar el proceso y las diferentes fases que suelen darse en los conflictos y en los procesos de mediación. Es evidente que estos nunca permanecen estáticos, siempre son dinámicos como consecuencia de la confrontación que suponen y que llegan a las facetas emocionales de las personas. No es habitual encontrar como se desarrollan estos procesos cuando el mediador es una autoridad pública, por ello, a continuación, se establecen las fases en las que la inspección de educación se puede situar según el momento del conflicto.

Tabla nº 1: *Fases de la mediación*

Fases	Conflicto latente	Fase de confrontación	Fase de negociación	Fase de resolución
- Base de las actuaciones - Protocolos establecidos (si los hubiera)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuaciones para la prevención del conflicto.</li> <li>- Plan de Convivencia del Centro contextualizado anualmente.</li> <li>- Coordinación de todos los agentes dedicados a la convivencia en el centro (ED, coordinador de convivencia, AMPAS, juntas de delegados, etc.).</li> </ul>	Gestión de la crisis	Recogida e intercambio de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de cambios.</li> <li>- Cumplimiento de acuerdos</li> </ul>
Actuaciones del/la inspector/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del ambiente previo con el ED.</li> <li>- Revisión de los documentos del centro para analizar si están tipificadas y resueltas situaciones que pueden generar desacuerdos importantes: RRI, Plan de Convivencia, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa.</li> <li>- Estudio del caso a nivel legislativo.</li> <li>- Análisis de pros y contras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las diferentes posturas litigantes</li> <li>- Debates con soluciones posibles con las partes.</li> <li>- Toma de decisiones, a partir de la solución más adecuada o más aceptada por las partes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de la aplicación de los acuerdos adoptados</li> <li>- Si no hay acuerdos, verificación del cumplimiento de la solución arbitrada y dispuesta por el inspector.</li> </ul>

Tabla 1 (continuación). *Fases de la mediación*

Fases	Conflicto latente	Fase de confrontación	Fase de negociación	Fase de resolución
<b>Soluciones</b>	En esta fase inicial, es básica la escucha activa, aderezada de las recomendaciones del inspector que consigue que, en ocasiones, aquí se cierre el conflicto pues el demandante de mediación o arbitraje toma conciencia en este momento de la solución que se le aporta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecimiento de información a las partes a nivel legislativo o experiencias de otros casos resueltos.</li> <li>- En ocasiones al ser conocedores de lo que indica la normativa, se cierra el conflicto.</li> <li>- Aplicación de la normativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de acuerdos y fin del conflicto.</li> <li>- No siempre se produce el acuerdo y el conflicto continúa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre del caso.</li> <li>- Si es necesario, propuesta de información reservada o expediente disciplinario.</li> </ul>

Fuente: Lederach, J. P. (1999) *adaptación y ampliación propia*.

### 3. La mediación escolar

Para poder analizar las implicaciones que el cumplimiento de esta nueva función otorga a los inspectores e inspectoras, unida directamente a la realidad de los centros educativos y a sus órganos de gobierno, deberemos partir de la base de qué entendemos por mediación educativa, ya que puede ser utilizada en una gran variedad de situaciones: problemas de disciplina en el aula, conflictos entre estudiantes, quejas de padres, calidad de la educación, desacuerdos entre docentes o entre docentes y administración, entre otros muchos; pues como señala Lorente (2006, p. 8) no es posible una organización escolar carente de conflictos, aunque como matiza Ball (1989, p.102) estos no siempre sean negativos.

El Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, a través de la SGCTIE (Subdirección General de Cooperación Territorial e innovación educativa) plantea que la mediación escolar es un método de resolución pacífica de conflictos generados en los espacios escolares. La mediación se da cuando las partes del conflicto no son capaces de resolver la situación por ellos mismos y necesitan que otra persona o personas de forma neutral intervengan para llegar a acuerdos.

La mediación educativa se centra en la resolución de conflictos y problemas dentro de la comunidad educativa. Un mediador, imparcial y neutral, ayuda a las partes involucradas a encontrar soluciones y acuerdos mutuamente satisfactorios. La mediación puede aplicarse a la mayoría de los conflictos antes señalados. El objetivo

es fomentar un clima de convivencia pacífica y respetuosa en el entorno educativo, promoviendo la comunicación y el entendimiento mutuo.

Hay mucha información sobre el desarrollo de la convivencia en los centros educativos, muchas publicaciones de prestigiosos expertos que han estudiado el tema, contamos con certámenes y premios a las buenas prácticas escolares, con observatorios para la convivencia, con guías e investigaciones al respecto.

No podemos olvidarnos de la labor fundamental que están desarrollando los diferentes Observatorios para la Convivencia en general y el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar en particular, cuyas líneas de actuación van encaminadas a:

- La recogida de información y análisis de la situación de la convivencia en cada territorio.
- La elaboración de propuestas para la mejora de la convivencia.
- Actuaciones para reforzar los planes de convivencia.
- Otras actuaciones de carácter general.

Como vemos, hay un fuerte compromiso de las instituciones y de los diferentes profesionales dedicados al fomento de la convivencia escolar positiva y pacífica, sin embargo, los rápidos cambios sociales y tecnológicos están cada día originando situaciones nuevas de las que *a priori* carecemos de experiencia para abordarlas, por eso, todos los esfuerzos son pocos para estar alerta ante los conflictos. Y la inspección de educación puede ser un adalid en la comunidad educativa como consecuencia de su perfil, formación y capacidad para resolver problemas y situaciones conflictivas en los centros y para transmitir sus informes a instancias superiores responsables de la organización de las políticas educativas.

Jorge de Prada<sup>6</sup> (2024, p. 27), experto en mediación, manifestó en una entrevista<sup>7</sup> que los conflictos nos están desbordando y que la mediación es el camino para resolverlos. En consecuencia, la mediación escolar se ha implantado en los

---

<sup>6</sup> Director del IES Ramiro II de La Robla (León)

<sup>7</sup> Diario de León, mayo de 2024.

centros como un claro instrumento de mejora y de resolución de conflictos. También alude a la figura del mediador y señala que “es una persona altruista, no es el protagonista, ni un negociador, aunque a veces se le pone en el punto de mira. Son las partes las que ponen sobre la mesa los posibles acuerdos”.

#### **4. ¿En qué consiste la mediación para la inspección de educación?**

Algunos de los trabajos que analizan el papel de la inspección educativa ejerciendo en su tarea de mediación están publicados en *Avances en Supervisión Educativa*, la revista de ADIDE que publicó en 2006 un monográfico sobre *Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos*. En 2019, la revista *Aula* de la Universidad de Salamanca publica un *Monográfico sobre la Inspección*. Los inspectores Racero Montes, Castillo García y Ramos Corpas, realizan un análisis de la labor mediadora del cuerpo de inspectores de educación atendiendo a la normativa autonómica. También son reseñables los trabajos de Rodríguez Bravo y Camacho Prats (2018); el de Campos Barrionuevo (2024) o el de De León Sánchez (2014).

Los procesos de mediación cuando son los inspectores o inspectoras los que intervienen tienen matices de carácter diferenciado que intentaremos descomponer a lo largo de este artículo partiendo de una pregunta básica pero esencial ¿pueden los inspectores e inspectoras de educación ser mediadores en los conflictos educativos?

Partimos de la base de que la inspección educativa tiene como objetivo garantizar la mejora continua de la calidad educativa, identificar áreas de mejora, proporcionar recomendaciones y apoyar el desarrollo profesional del personal educativo. Esteban Frades (2019, p. 26) piensa que “una inspección que garantiza derechos tiene funciones de supervisión y control, igualmente de información, orientación y asistencia técnica, así como de conciliación, arbitraje y mediación”. Considera que la comunidad escolar reconoce las labores de mediación, orientación y asesoramiento que realizan los inspectores ya que ayudan a solucionar problemas y a evitar males mayores y defiende que es un papel importante en su labor supervisora.

En esta misma línea, Viñas i Cirera (2006, p. 49) señala que la inspección educativa puede hacer una intervención más intensa y efectiva, en la que se propongan actuaciones de arbitraje, conciliación, mediación y fomento de la negociación, pero desglosando específicamente acciones para cada momento del conflicto. Ya se ejecutan actuaciones específicas de mediación concernientes a la cantidad de conflictos relacionados con el acoso escolar.

Rabasa Sanchís (2006, p. 38) manifiesta que, en el tema de acoso entre alumnos, la intervención de la inspección, en cuanto a los protocolos existentes, puede ser de enorme relevancia pues asesora sobre cómo desarrollar los procedimientos, sobre la formación de los mediadores e incluso sobre cómo abordar las situaciones de indisciplina y de acoso escolar.

En muchas ocasiones de conflicto generadas en cualquiera de estos ámbitos, las soluciones se encuentran en la propia normativa y, en estos casos, las partes en conflicto deben acatar los preceptos legales. Obviamente, la actuación de la inspección en estas situaciones es la más sencilla de todas las que nos podemos encontrar, pues solo actúa como juez. ¿Podemos decir que esta actuación es de mediación? Lo usual en estos casos suele ser que la actuación haya pasado por diferentes fases iniciales:

1º Intento de consenso entre las partes

2º Búsqueda de la paz y la concordia en el centro educativo

3º Procurar evitar la tentación de la “exigencia”, aunque la solución esté normativizada pues esta forma de actuar impositiva y coactiva (Delgado et al., 2017, p. 265-289) es cada vez más rechazada por la sociedad y realmente, es cada vez menos común entre la inspección de educación. Esto no quiere decir que no se tenga en cuenta la norma, algo aberrante para un inspector, garante de la misma, sino que el procedimiento negociador sea didáctico para las partes litigantes a las que se puede ir transmitiendo e implementando las posibles soluciones que la norma contempla.

Otras situaciones habituales se dan cuando las partes en conflicto, una vez agotadas sus propias posibilidades de acuerdo, deciden recurrir a la inspección educativa otorgándole un estatus de reconocimiento de poder, de conocimientos teóricos y legislativos, de experiencia, etc.; en estos casos, el inspector puede proponer diferentes soluciones al conflicto e incluso realizar propuestas de conciliación, pero en estas situaciones, ¿podemos decir que es un mediador?

También nos encontramos en posiciones en que el inspector interviene como consecuencia de una denuncia o de una queja en la que hay vulneración de derechos por alguna de las partes. Son escenarios en los que nos vemos obligados a proponer o incluso, imponer soluciones. El proceso empieza cuando una de las partes, la que se ve agredida o incomodada en sus derechos, acude en búsqueda del amparo del inspector o inspectora de su centro para que ponga fin a la situación pues, normalmente, se ponen en juego la garantía de los derechos. Son contextos en los que, dependiendo de la gravedad de la situación, la mediación puede ser posible, pero también puede ser imposible y hay que dar pasos hacia propuestas de “informaciones reservadas” o “expedientes disciplinarios”.

Ya en 2006, Gómez Castro escribía que:

La inspección como órgano asesor y externo a los centros educativos no es, ni puede ser, dadas sus funciones, un agente directo en las actuaciones que se llevan a cabo en los centros, teniendo en cuenta, además, el marco de autonomía organizativa y pedagógica (...), sin embargo, su papel de administración próxima a los centros, les confiere una posición privilegiada como facilitador o agente de cambio y, en consecuencia su tarea consistiría en promover con los equipos directivos y con los representantes de la comunidad educativa las condiciones de optimización de la convivencia (p. 20).

Se anticipó a lo que años después, en 2020, revelaría la LOMLOE, pero en ningún caso indicó el papel mediador de la inspección. Señaló que las actuaciones de la inspección se debían concretar en: promover el cambio de modelo sancionador de los centros, por otros modelos; supervisar el PAT y el RRI; detectar necesidades de formación; activar la implantación y generalización de los sistemas de mediación, etc.

¿Podríamos, por tanto, señalar que en la mayoría de los casos los inspectores no podemos mediar, pero sí podemos ser árbitros? Al menos, si entendemos por arbitraje una manera de resolución de conflictos establecida en que las partes designan a un tercero al que le otorgan la autoridad pertinente para que resuelva el litigio, generalmente, de manera rápida, especializada y garantizando la confidencialidad; podemos decir entonces que quizá esta forma de actuar se ajuste más al papel de la inspección educativa.

Martínez Lobato (2006, p. 56) señala al respecto que la inspección de educación entre sus funciones vela de manera global para que la convivencia sea la adecuada en los centros, pero además, asesora o interviene, media o arbitra en las diferentes situaciones que se plantean en las cuales debe existir una confianza equitativa, reconocimiento, escucha activa y diálogo. Así, la inspección juega un papel importante en la prevención, gestión positiva y transformación de los conflictos y problemas de los centros; también indica que cuando existe un buen clima escolar, se produce un desarrollo de la cultura de la educación, de la inteligencia emocional, de los valores, de las habilidades sociales y de las buenas prácticas. Considera que la inspección, “hoy más que nunca tiene el máximo reconocimiento de los centros, cuando en situaciones difíciles es mediadora y agente activo en la gestión y transformación positiva de sus problemas y conflictos”.

La inspección se fundamenta en los cinco pilares básicos como son la supervisión, el asesoramiento, la evaluación, el control y la mediación que adquieren un profundo sentido en la medida en que contribuyen a alcanzar una educación de calidad y a promover una convivencia democrática, justa y armónica en el ámbito educativo. Siguiendo a Esteban Frades (2019), he considerado la supervisión como la función principal de la inspección, por eso, a partir de ella como eje central, he derivado el resto, sin por eso pretender menoscabar su rango de importancia.

Gráfico nº 2. La mediación en el cumplimiento de las funciones de inspección.



Fuente: Elaboración propia

Las funciones de la inspección hacen *per se* que el papel mediador de los inspectores requiera de matices diferenciados del resto de mediadores ya que los inspectores son autoridad y tienen poder sobre las personas en conflicto que van a entrar en el proceso de mediación. Un proceso formal y estructurado en el cual la participación de una persona o personas externas al problema se mantiene de principio a fin.

Es por ello que el mediador ha de ser elegido por las personas que demandan la mediación y su papel no es otro que facilitar la expresión del conflicto, es decir, ponerlo sobre la mesa analizando lo que tiene de objetivo, los sentimientos y las percepciones de las partes para buscar una salida válida para todos, en la que todos ganen y sea satisfactoria para las dos partes pues los verdaderos agentes del proceso son las partes mediadas y suya es la solución (Zaitegi, 2022, p. 11).

A continuación, en la tabla nº 1, se desgranán las diferencias entre el proceso de mediación escolar llevado a cabo en los centros educativos y el llevado por la inspección educativa y en la tabla nº 2, se representan las semejanzas.

Tabla nº 2. *Diferencias entre la mediación escolar en los centros educativos y la mediación en el cumplimiento de la función inspectora*

<b>Mediación escolar en los centros educativos</b>	<b>Mediación para el cumplimiento de la nueva función inspectora</b>
En los procesos de mediación escolar son objetivos fundamentales: - llegar a un acuerdo si es posible - el restablecimiento de relaciones positivas o de una nueva relación entre las partes en conflicto.	Los objetivos de la inspección educativa son: - orientar en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos, - impulsar y participar, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación, - garantizar que se cumplan las normas y estándares establecidos.
Las partes en conflicto deben aceptar voluntariamente el proceso de mediación.	No siempre existe voluntariedad de las partes en la aceptación de la mediación: - en el caso de los centros educativos porque el mediador/inspector es un superior, - en el caso de las familias, alumnado... porque recurren al inspector o inspectora no como mediador, sino como un "solucionador" que da la respuesta/receta y cierra el problema.
Corregir informaciones y percepciones falsas entre las partes.	Corregir informaciones y percepciones falsas entre las partes teniendo en cuenta, además, la base normativa.
	La inspección educativa y la mediación son dos aspectos complementarios en el ámbito educativo.
Tener actualizados los documentos institucionales donde están contempladas y reguladas las situaciones, conductas, comportamientos, etc. que pueden dar lugar a conflictos (RRI, PAT, Plan de Convivencia, etc.), así como las decisiones que ha acordado el centro para la solución de las mismas.	Supervisar la documentación institucional: - RRI - Plan de Convivencia - Plan de Acción Tutorial, etc. Documentos en los cuales podemos encontrar muchas de las soluciones a los posibles conflictos que se puedan generar y que han sido acordados por la propia comunidad educativa. Supervisar que estos documentos estén disponibles para el uso y conocimiento de toda la comunidad educativa.
	Supervisar el funcionamiento y desarrollo de los diferentes órganos de participación en los centros educativos (AMPAS, Juntas de Delegados, etc.) pues pueden ser órganos que con su correcto funcionamiento y actuaciones participen en la prevención de conflictos escolares.
	Evitar los desequilibrios de poder.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla nº 3. *Semejanzas entre la mediación escolar en los centros educativos y la mediación en el cumplimiento de la función inspectora*

Alcanzar una salida pacífica al conflicto resolviendo las situaciones generalmente “encalladas” o en “vía muerta”.
Solicitar y/o restablecer entre las partes procesos de respeto a lo largo de todo el procedimiento.
Restablecer la confianza entre las partes a partir de la corrección de informaciones falsas.
Transmitir a las partes que la mediación es un proceso de ayuda para facilitar la comunicación y resolución de conflictos.
Facilitar y restablecer la comunicación entre las partes.
Buscar del conflicto, el aprendizaje.
El mediador actúa como un facilitador imparcial, neutral y ético que ayuda a las partes a identificar sus necesidades y encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.
Garantizar la confidencialidad.
El mediador debe potenciar mecanismos de escucha y comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa facilitadores del desarrollo y aprendizaje de una cultura de bienestar escolar, resolución pacífica de conflictos, etc.

*Fuente: Elaboración propia*

### **Competencias y requisitos de la inspección mediadora**

Los inspectores fundamentan sus actuaciones desde los principios que hemos mencionado de imparcialidad y legalidad. Sin embargo, a la hora de ejercer la función de mediación estos principios no bastan, ya que en los procesos de mediación escolar se debe buscar el consenso y el acuerdo entre las partes en conflicto y este objetivo es difícil de alcanzar si no se despliega el diálogo, la reflexión calmada y reposada y la búsqueda de la convivencia pacífica.

Por lo tanto, los inspectores e inspectoras deben ser personas pacientes, con una buena dosis de inteligencia emocional; gran capacidad para la escucha; con una comunicación clara y firme, pero a la vez afable; honestos en sus planteamientos con todas las partes en conflicto; maduros; observadores; experimentados en los enfrentamientos; prudentes; analíticos; discretos; comprensivos y solidarios; y que provoquen confianza en los interlocutores, tanto por sus conocimientos como por sus actitudes. Todas estas cualidades implican poder desarrollar la empatía con las partes para entenderlas hasta el fondo ya que, a veces, las razones que se están explicitando y que parecen objetivas no son las únicas ni las más importantes pues hay cuestiones emocionales de hondo calado que es preciso saber detectar. Quedarse en un único

plano de lo que se pone sobre la mesa suele evitar llegar al origen del conflicto y por ende dificultar la solución.

Esta idea, la defiende el inspector Montes Mérida (2022):

El mediador debe ser alguien objetivo, neutral, con una gran empatía hacia los demás, conocedor de habilidades sociales y, sobre todo, estar apoyado en argumentos sólidos y convincentes, que permita a los implicados en un conflicto verse ayudados y acompañados en una necesaria reflexión, con espíritu conciliador y actitud positiva hacia el perjuicio provocado o recibido (p. 13).

Soler Fierrez (2015, p. 155), enumera las cualidades y competencias de los inspectores señalando “su personalidad, su talante, su preparación, su liderazgo, su experiencia y su capacidad de comunicación” e incide en que la experiencia, al igual que en todos los oficios, hace que sepa salir de los conflictos y de las situaciones complicadas que se generan en el desempeño profesional.

A veces, parece inevitable enrocarse en situaciones de conflicto desbordados por la propia naturaleza de la disputa; llegar a esta situación supone una mala praxis que necesita de procesos de formación especializada en mediación y arbitraje para evitarla.

Los procesos de mediación y arbitraje despliegan en los inspectores competencias y recursos cognitivos que refuerzan su imagen en el centro como figura de calidad, de independencia, de objetividad y, en definitiva de liderazgo que facilita el resto de la labor inspectora. Además, en estos tiempos en los que la sociedad demanda mucha información a las administraciones, protesta con facilidad, exige transparencia y un código ético, los inspectores son los árbitros cuyas competencias se desenvuelven bajo las premisas de estos parámetros.

## **5. ¿Cómo se debería plantear la mediación versus arbitraje en la inspección educativa?**

La inspección de educación a través de su función mediadora o de arbitraje es importante pues aporta con esta tarea calidad educativa y bienestar a la comunidad

escolar. Si además, tenemos en cuenta que la inspección interviene sobre todos los elementos y aspectos del sistema educativo a fin de asegurar el cumplimiento de las leyes, la garantía de los derechos y la observancia de los deberes de cuantos participan en los procesos de enseñanza y aprendizaje y en la mejora del sistema educativo, el círculo de la eficacia se completa.

Algunos pensamos que la inspección no puede ejercer el rol mediador como tal o como lo define la literatura, ya que no se cumplen algunos de los principios necesarios de la mediación. En un proceso de mediación los participantes en el mismo controlan cómo este se va desarrollando, cómo se van tomando decisiones y acuerdos, cómo avanza el proceso y cómo se busca alcanzar un pacto y restablecer la convivencia. Sin embargo, cuando el mediador es un inspector, el proceso se basa en:

- 1º Un mediador no elegido voluntariamente por sus características personales.
- 2º Una figura superior en el escalafón laboral o administrativo.
- 3º Tener entre sus funciones la resolución de los conflictos
- 4º Los procesos terminan o los conflictos se resuelven, aunque no siempre finalicen con un acuerdo entre las partes.

Pero sí podemos hablar de arbitraje como indica Zaitegi (2022)

Puesto que éste supone la pérdida del poder de decisión de las personas en conflicto, las cuales aceptan someter el objeto de la disputa a consideración del árbitro adquiriendo, así, el firme compromiso de cumplir su dictamen o laudo, por demás obligatorio. La figura del árbitro se ajusta a la inspección educativa por ser la persona de mayor autoridad o poder que quienes participan en el conflicto (p. 6).

No es igual mediar que arbitrar, sin embargo, entre las actuaciones de inspección educativa, nos vamos a encontrar con que los procesos, en ambos casos, empiezan más o menos igual y será la forma de resolverlos la que determine si nuestra actuación es de mediación o más bien, en la mayoría de las ocasiones, de arbitraje. Las circunstancias inherentes a la resolución de problemas con la intervención de la inspección educativa indican que su intervención será básicamente de arbitraje.

Veamos un ejemplo cualquiera de un día cualquiera de un inspector: un cambio de escolarización en período extraordinario motivado por las quejas de una familia hacia el centro, con las que el equipo directivo no está de acuerdo por considerarlas sin fundamento ¿Podríamos decir que la intervención de la inspección requiere de un proceso de mediación? El proceso se desarrolla siempre:

- escuchando a las partes,
- valorando con ellas las quejas para ver si estas justifican la permanencia en el centro o el cambio a otro centro educativo
- y cerrando el conflicto con una solución concreta que sea la más beneficiosa para todos los implicados.

Y aquí viene la diferencia, si hay consenso entre las partes y el conflicto se cierra con un acuerdo, el inspector ha realizado un proceso de mediación. Pero si el acuerdo no se produce y es el inspector, en ejecución de su competencia, el que toma una decisión: hacer un informe favorable o desfavorable para el cambio de centro en período extraordinario, por tanto, ha realizado un proceso de juez o árbitro.

Es preciso considerar que las actuaciones del desempeño profesional de la inspección están relacionadas con todos los colectivos de la comunidad educativa, donde, en teoría, los intereses podrían parecer comunes para todos, pero en realidad no lo son. Por tanto, los procesos de mediación o arbitraje siempre van a ser necesarios.

Las diferentes partes implicadas en situaciones de conflicto pueden estar interesadas en cooperar con el inspector/mediador pues es el que tiene, en sus manos, en diferentes momentos, posibles salidas. Pero ¿es esta una verdadera tarea de mediación? ¿no se están destruyendo así los valores intrínsecos de la mediación donde las partes aceptan el proceso, van admitiendo acuerdos, permitiendo cambios y adoptando medidas que conduzcan a la resolución pacífica y favorable del proceso?

¿Podríamos decir entonces que, dependiendo de cómo se resuelvan los conflictos, el inspector o inspectora ha participado en un proceso de mediación o no?

Según Teijeiro Soto (2024) que, en su TFM, ha analizado las opiniones de inspectores de educación y ha entrevistado a los expertos Jorge de Prada y Nélida Zategi,

Se aprecia una discrepancia de opiniones en cuanto al papel de la mediación por la inspección educativa. Mientras los inspectores consideran en un 77,36% necesario su participación en procesos de mediación, Jorge de Prada considera que hasta la fecha el papel que ha tenido la inspección ha sido de arbitraje y negociación (...) y, por otro lado, Néliza Zategui afirma rotundamente que los inspectores podrán gestionar conflictos como facilitadores, como árbitros, no como mediadores debido al carácter de autoridad y del poder de decisión que tendrían en un conflicto, este sería el principal motivo por el que no podrían ser mediadores sino facilitadores (p. 36) .

Otra razón para la controversia es la consideración de que la mediación en inspección debe ser una opción que, sin apartarse de la norma, esté aderezada de mucho sentido común. Debe, además, contar con inspectores e inspectoras que conozcan bien las múltiples opciones que nos ofrecen las administraciones, los repertorios de servicios, apoyos y ayudas; los protocolos para la intervención; las herramientas teóricas en forma de estrategias y actuaciones; debe tener claro que la mediación tiene un objetivo diana que es el de trabajar por los otros, no contra los otros; que busca afrontar los conflictos, no adormecerlos, y resolverlos de manera pacífica y justa de forma que sirvan para el enriquecimiento de las personas, tanto en sus aprendizajes como en su maduración personal.

También hay que considerar que, si bien los procesos de mediación son voluntarios, en los casos en los que interviene la inspección, generalmente, no va a ser así, por lo que la figura del inspector/mediador se complica, no solo por lo que representa de autoridad, sino porque, además, debe combatir las resistencias de los implicados que no admiten la mediación voluntariamente; en estos casos, el inspector solo puede arbitrar y decidir.

Estas dudas hacen pensar si la figura del inspector o inspectora es adecuada para el cumplimiento de la función de mediación: ¿dónde están los límites? ¿no es

contradictorio el control y la supervisión con la mediación? ¿es compatible con el asesoramiento?

Por otro lado ¿qué casos no pueden resolverse a través de procesos de mediación? Indudablemente, no todos los conflictos pueden ser tratados desde las premisas de la mediación como estamos viendo, pero además, hay conflictos en los que directamente no se puede mediar; veamos algunos de ellos:

- a) Si hay violación de los derechos de alguna de las partes (por ejemplo, temas de absentismo escolar perdurable en el tiempo, cuando la intervención con las familias ya se ha realizado y estamos ante una supuesta desprotección del menor).
- b) Ante denuncias con visos delictivos (por ejemplo, abusos de índole sexual, de malos tratos, violencia, etc.).
- c) Si una de las partes no tiene voluntad de cambio, mejora o resolución pacífica del conflicto (familias con deseo de perjudicar a un centro educativo buscando venganza como resarcimiento de su malestar o de su mala experiencia).
- d) Problemas de índole legal complejo (por ejemplo, un desacuerdo en una escolarización de un alumno con necesidades educativas especiales en el que los especialistas dictaminan centro de educación especial y la familia quiere centro ordinario y el proceso inicial para llegar a un acuerdo no ha funcionado).
- e) Si se trata de una situación donde es necesario un proceso ejemplarizante (por ejemplo, una familia que no acepta la sanción impuesta a su hijo después de un proceso disciplinario).
- f) Si el desequilibrio de poder es grande (por ejemplo, la denuncia de un alumno hacia un profesor ya que la intervención, después de comprobar la veracidad de la denuncia, solo irá dirigida al profesor).

Hoy día, los centros escolares están muy concienciados sobre la importancia de realizar una labor preventiva para la evitación de conflictos y la búsqueda de contextos de bienestar y armonía, es por ello que, todas las CCAA establecen la necesidad de que los centros cuenten, con que su documentación administrativa (Reglamentos de Régimen Interior, Planes de convivencia, Planes de mediación escolar, etc.), esté

adaptada a su realidad, a la tipología de las familias y del profesorado y que esté actualizada normativamente teniendo en cuenta los derechos y deberes de toda la comunidad educativa y la reglamentación relativa a la convivencia. Pero siempre teniendo presente que los matices, los contextos cambiantes y/o las circunstancias personales hacen que, en muchas ocasiones, no sea posible el consenso o la solución al conflicto a partir de lo reglamentado en los documentos escritos y haya que recurrir a procesos de mediación o arbitraje.

## **6. Historias de vida sobre mediación versus inspección<sup>8</sup>**

Son muchos los casos vividos en los que la mediación de la inspección de educación es útil al sistema solucionando conflictos y generando un clima de convivencia pacífica, voy a narrar un par de ellos, a partir de mi experiencia personal, aunque he hecho cambios y he alterado datos, únicamente para salvaguardar la intimidad de los protagonistas en estas historias, pero que no modifican el proceso de mediación vivido.

### ***Conflicto entre el alumnado y una profesora de matemáticas en 2º de la ESO***

A finales del mes de noviembre recibo la llamada de un director de un IESO que me solicita ayuda para un caso en el cual, el equipo directivo, no sabe ya qué más hacer. La situación es sobre una profesora de matemáticas interina cuya docencia se desarrolla con grupos de 2º de la ESO y que no se hace con las clases. Relatan que el alumnado copia en los exámenes, no se avanza en el temario, la profesora usa el móvil inadecuadamente en clase, pierde los trabajos que han presentado en papel el alumnado, no devuelve la información/corrección/notas de las tareas realizadas ni de los exámenes, llega tarde a clase pues la propia profesora indica que le cuesta muchísimo levantarse por las mañanas y también se duerme en las reuniones de departamento e incluso en las de claustro. Además, en el departamento de matemáticas temen que no evalúe correctamente al alumnado pues no tiene clara la evaluación por competencias ni los indicadores de logro y que no ponga las notas a tiempo para cerrar la evaluación.

---

<sup>8</sup> En virtud de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos, se han hecho cambios significativos para que no se identifiquen los centros ni las personas.

El equipo directivo se ha reunido con ella en diferentes ocasiones para preguntarle si necesita ayuda y comentarle las quejas del alumnado y de algunos padres. La profesora se ha mostrado receptiva con el equipo directivo, pero dice que no necesita nada y les da las gracias.

Cuando, desde el centro, me plantean el caso, se decide organizar una reunión con la profesora, a la que asistamos el director y la inspectora, ahora el problema parece estar en fase de “conflicto latente”.

Antes de poder realizar dicha reunión, el tema se complica más pues una delegación de padres, sin previo aviso, se presenta en la dirección provincial exigiendo ser recibidos por la inspectora del centro.

El conflicto entra en la “fase de confrontación” y el objetivo es gestionar la crisis a partir, primero, de la escucha activa y segundo, ofreciendo información a las partes a nivel legislativo y desde el prisma de la experiencia de otros casos similares resueltos.

Se recibe a la delegación de padres que plantean la situación en términos muy parecidos a los que ya había señalado el equipo directivo. Los padres y madres que han acudido son moderados, pero en el transcurso de la conversación dejan caer amenazas veladas de que si no se resuelve la situación “harán una sentada” o “irán a la puerta de la Consejería a manifestarse” o “lo denunciarán en redes sociales e incluso en la prensa”.

En esta misma reunión empieza la “fase de negociación”, les informo de que yo ya era conocedora del caso y de que en tres días tenemos convocada una reunión con la profesora con la intención de informarle de las quejas, escucharla y proponerle soluciones.

- a) A las familias se les solicita los siguientes acuerdos:
  - a. Pedir cita con el director para que les informe de la situación después de haber mantenido la reunión el director, la profesora y yo.

- b. Tranquilizar al resto de las familias, informándoles de que se están abordando soluciones.

La delegación de las familias del alumnado afectado acepta los dos acuerdos.

En la reunión con la profesora se observa a una profesora desbordada, perdida, con problemas de afectividad, solitaria, depresiva, sumisa, que reconoce que ha perdido los trabajos y los exámenes de su alumnado pues se está mudando de casa desde el mes de junio pasado, ya que no ha querido contratar a una empresa de mudanzas y no tiene coche; nos explica que la mudanza la va haciendo ella poco a poco pues “no soporta que nadie toque sus cosas”; dice que, como consecuencia de la mudanza “está físicamente muy cansada” y ve lógico que los alumnos estén enfadados con ella “son los chicos los que están pagando cómo estoy”; reconoce también que avanza muy lentamente en el currículo “es porque los alumnos no me hacen caso”; nos manifiesta que está preocupada pues no sabe cómo ni en qué aplicación informática debe poner las notas y no pregunta a nadie “me da vergüenza preguntar por si piensan que no soy capaz de hacer este trabajo”, también admite que usa el móvil inadecuadamente en clase “sé que no puedo no contestar cuando me llaman, sea quien sea, pero es que es un impulso más fuerte que yo”; también admite que llega tarde al instituto ya que “muchas mañanas no me puedo levantar”, y no sabe por qué se duerme en las reuniones; comprende que los padres estén enfadados pues no devuelve los trabajos corregidos, ni da notas “porque nunca encuentro los papeles, no sé dónde pueden estar”.

Con mucha precaución por el carácter delicado de las preguntas se la interpela sobre si ha ido al médico y si tiene familia en la localidad. Señala que no toma ninguna medicación, que no va al médico pues no lo necesita y que su familia está en otra comunidad autónoma pero que aquí tiene un hermano muy ocupado por su trabajo y con el que tiene poca relación.

También se le pregunta sobre si es consciente de las quejas del equipo directivo, el alumnado y de las familias en relación a sus actuaciones, si se da cuenta de los incumplimientos de sus funciones como profesora regulados en el artículo 91 de la LOMLOE en cuanto a la puntualidad, la asistencia, el proceso en enseñanza y

aprendizaje y sobre la responsabilidad de evaluar y poner las notas, además de mantener el orden de clase, desarrollar la temporalización adecuada de la programación didáctica, etc.

Sus respuestas nos llevan a continuar con una “fase de negociación” que pasan por proponer acuerdos a la dirección del centro y a la profesora:

b) Se propone a la dirección:

- a. Que se establezca provisionalmente un horario de apoyo en el que la jefa de estudios (que también es de matemáticas) entre en el aula con la profesora para que las clases transcurran con orden y progreso académico hasta que la profesora se haga con las clases o encontremos la solución adecuada.
- b. Que algún profesor voluntario del departamento de matemáticas le informe de los programas informáticos que se utilizan en el centro para hacer el seguimiento de las competencias y de la evaluación del alumnado.
- c. Que, ante nuevas quejas de las familias o del alumnado, se les informe de que se están abordando soluciones para resolver el conflicto.

La dirección del centro acepta todos los acuerdos.

c) Se propone a la profesora:

- a. En primer lugar, que acuda a su médico de cabecera y relate el contenido de la reunión que hemos mantenido, lo que le está pasando a nivel físico y las consecuencias en forma de incumplimientos laborales en los que está cayendo.
- b. Que acepte el apoyo de un profesor o profesora con ella en el aula hasta que se vea capaz de controlar la situación.
- c. Que acepte la ayuda de su departamento para formarse sobre las plataformas y programas informáticos empleados.
- d. Se le ofrece hacer, desde la dirección del centro o desde la inspección, una llamada a su familia, en particular al hermano que

vive en la misma ciudad que ella, para que tenga un acompañamiento en esta etapa difícil que está viviendo.

La profesora, acepta a y b, pero se niega en redondo a que nadie contacte con su familia en busca de apoyo y/o amparo.

A la semana, el director me informa de que, con arreglos horarios y con ayuda del horario del equipo directivo, han podido entrar con la profesora en un 40% de las clases. Al cabo de otros tres días vuelve a informar de que la profesora acaba de llamar comunicando que le han dado la incapacidad temporal por un mes de duración. De momento, han pasado ya varios meses y la profesora no se ha incorporado aun al instituto.

De esta manera hemos pasado directamente a la “fase de resolución” pues la tranquilidad ha vuelto a las aulas, al departamento, al equipo directivo y a las familias. Veremos si la profesora, cuando pueda regresar, está completamente recuperada y el caso no se ha cerrado en falso.

### ***Conflicto entre el profesorado y un padre “laissez faire”***

Al igual que en el caso anterior, el conflicto llega a la inspección a petición de la dirección del centro, un centro concertado pequeño con enseñanzas de educación infantil y primaria.

La directora me solicita una reunión para explicarme un problema; a ella acuden, además de la directora, la tutora de 6º de educación primaria, la orientadora y yo. Me explican que tienen un alumno, M. N., de 11 años, escolarizado en el centro desde educación infantil; los padres poseen un alto nivel socio económico y están divorciados, la madre tiene serios problemas de alcoholismo y otras adicciones y ha maltratado al niño desde pequeño y lo ha tenido en los bares hasta altas horas de la madrugada hasta que, finalmente, hace 4 años, le retiraron la guarda y custodia, y las visitas entre madre e hijo se hacen a través de la asociación APROME<sup>9</sup> especializada

---

<sup>9</sup> Es una entidad de carácter social y sin ánimo de lucro que pretende favorecer el bienestar de las familias y defender el interés superior de los menores a través de servicios profesionales especializados

en estos casos (en muchas ocasiones el niño manifiesta que no quiere ir pues en ocasiones la madre no se presenta o va en malas condiciones y no le dejan verla). El padre es un historiador de reconocido prestigio que vive “casi en exclusiva” para la investigación (en el centro lo califican de “sabio lunático”).

En casa, se ocupa de las necesidades del alumno una empleada de hogar contratada por el padre para las mañanas. A lo largo de estos años, relata la tutora “el niño ha venido con piojos frecuentemente, sin abrigo y muerto de frío (pues según les relata el niño “no hay sudaderas limpias”), con mal olor por falta de aseo y no tiene zapatos”. No han sido pocas las ocasiones en las que las propias profesoras que M. N. ha ido teniendo las que le han llevado al colegio prendas de abrigo, zapatos y comida. Ahora, es él mismo quien se compra las cosas, especialmente la comida, con el dinero que el padre le da.

Desde 4º de educación primaria M. N. les dice de sí mismo que es TDAH y que, por decisión propia, se toma una pastilla, cuando se siente nervioso. Ha tenido diferentes episodios de autolesiones en clase.

El padre acude al colegio cada vez que le llaman y siempre se manifiesta correcto, educado y aparentemente receptivo: si le dicen que el niño tiene piojos, al día siguiente éste aparece con el pelo cordado al cero; si le dicen que no tiene ropa se pasa una temporada estrenando ropa nueva; si le dicen que no hace los deberes, está con él unos días haciéndolos, etc., pero luego, con el paso del tiempo, todo vuelve a repetirse y a estar como antes.

En el momento actual, la situación se ha agravado pues el niño se acuesta muy tarde ya de madrugada y va al colegio con mucho sueño, tiene absoluta autonomía por lo que le ven por la zona comiendo o cenando en los bares y deambulando solo hasta altas horas de la noche. Ha empezado a ver pornografía y su vocabulario, hasta ahora correcto, se ha vuelto obsceno, sus conductas groseras, agresivas e intimidatorias, especialmente con las niñas e intenta reproducir “situaciones” de las películas porno. El alumno, hasta ahora aceptado y querido por sus compañeros, se

está quedando solo como consecuencia de este comportamiento, su rendimiento académico es de fracaso absoluto y “además, está muy triste” manifiesta su tutora.

En la última reunión mantenida entre la tutora y el padre, este dijo que le iba a quitar el ordenador para que no viera nada inapropiado, pero a la tutora no le dio la impresión de que le preocupara el tema en absoluto y, de hecho, no ha hecho nada al respecto.

En esta primera fase vemos un conflicto que se mantiene en el tiempo, pero que solo lo vive ya que por parte del padre no manifiesta preocupación alguna; incluso ha manifestado “yo era igual de pequeño”, “ya se centrará”, “es poco dormilón”, “tiene todo lo que quiere”, “es inteligente”, etc. No considera que necesite ayuda de ninguno de los profesionales del centro, su respuesta es “no os preocupéis yo me ocupo”, pero todos son conscientes de que no se ocupa y de que vive en su mundo de la investigación y de las publicaciones.

Pasamos a la fase de confrontación, gestión de la crisis, ofrecimiento de medidas de índole legislativo o experiencial, teniendo en cuenta que una de las premisas aún no se ha cumplido, pues el padre no plantea ningún tipo de necesidad y no busca mediación pues no ve conflicto, el conflicto está precisamente en su “laissez faire”. En este caso, no podemos hablar de una fase de negociación en la mediación, pues el padre no plantea problemas nunca, ni ante el centro ni mucho menos con la inspección educativa; pero el centro me propone una mediación con él.

La primera cuestión que les planteo se basa en la consideración de desamparo o desprotección por negligencia ya que podríamos entender que existe una dejación en la atención de las necesidades del menor, en el deber de guarda y protección y en el cuidado del mismo; negligencia física relacionada con la alimentación, vestido, higiene y vigilancia; y negligencia emocional por ausencia de conductas próximas al niño.

Mi intervención consiste en explicar:

- El Protocolo de Intervención Educativa ante riesgo o sospecha de Maltrato Infantil en el Entorno Familiar<sup>10</sup>.
- La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, que modifica parcialmente el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil, y señala en su artículo 13.1 que “toda persona o autoridad y especialmente aquellos que por su profesión o función detecten una situación de maltrato, de riesgo o de posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise”.
- La Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, en el artículo 5.3 dice que “constituye un deber legal de todos los ciudadanos colaborar con las autoridades y sus agentes en la promoción y desarrollo de las actuaciones públicas orientadas a los fines de la presente ley”, lo que nos obliga a todos a comunicar y poner en conocimiento de los organismos competentes y en su caso al juzgado de guardia un posible riesgo y/o sospecha de maltrato infantil en el entorno familiar; el artículo 46.2 indica “la obligación de comunicación y el deber de denuncia competen particularmente a los centros y servicios sociales, sanitarios y educativos, y se extiende a todas las instituciones y entidades, tanto públicas como privadas, que tuvieran conocimiento de alguna de las situaciones señaladas por su relación con el menor, debiendo en tales casos realizarse la notificación de los hechos con carácter de urgencia”.

La segunda cuestión es que se debe valorar si el caso se trata de “desprotección/desamparo de un menor” y por tanto denunciar el caso a los servicios de protección a la infancia.

---

<sup>10</sup> Es un Protocolo de la Dirección General de Formación Profesional, Régimen Especial y Equidad Educativa de la Consejería de Educación de la junta de Castilla y León en base al Decreto 1/2021, de 14 de enero, que modifica al decreto 131/2003, de 13 de noviembre, por el que regula la acción de protección de los menores de edad en situación de riesgo o de desamparo y los procedimientos para la adopción y ejecución de las medidas y actuaciones para llevarlas a cabo.

Es un caso de difícil solución pues se enfrentan dos modos educativos muy dispares, por un lado, un estilo normativo, disciplinado y afectivo que es el del centro educativo y otro estilo que podríamos calificar de “pasota”, independiente, libertario, negligente, indiferente, no restrictivo, no normativo, en definitiva de “laissez faire”, que es el del padre que parece seguir la filosofía de Vincent de Gournay que ya en el siglo XVIII, dijo aquello de “*Laissez faire et laissez passer, le monde va de lui même*”, o lo que es lo mismo “dejen hacer y dejen pasar, el mundo va solo”.

Se nos plantea una primera cuestión fundamental para la mediación ¿se debe actuar como mediadora si una de las partes no ve conflicto y no solicita mediación? ¿se puede proceder a solicitar acuerdos para solucionar el conflicto? ¿se debe convocar al padre?

Lo que sí es inevitable es cumplir con la normativa así que se le indica al centro que:

- acudan a la denuncia a los servicios de protección a la infancia después de que la inspectora se reúna con el padre,
- elaboren un registro de observación exhaustivo de las situaciones desfavorables y actuaciones inadecuadas que se observan en el alumno.

Hablo con el padre y le indico que:

- no aborda con determinación la atención a su hijo,
- el profesorado, hasta ahora, no está viendo cambios en el niño por lo que se le da el plazo de un mes para que ponga soluciones y atienda a su hijo,
- si en este plazo no hay mejoría en el control del sueño, en las conductas soeces y en la realización de las tareas escolares, el centro aplicará la legislación y pasarán a comunicar el caso a los CEAS del barrio para ver cómo paliar las necesidades de cuidado del niño y, si se viera necesario, denunciarlo en el juzgado de guardia o fiscalía de menores.

Este caso, que parecía unilateral, pues solo el centro veía el conflicto, ha sido muy gratificante pues tanto la fase de confrontación, como la de negociación han dado sus frutos. El padre, por primera vez, fue consciente de la gravedad del problema en

el que su hijo estaba y aceptó todas las propuestas de trabajo, control y tiempo que se le ofertaron y después de unos meses podemos dar el caso por cerrado.

## **7. Consideraciones finales**

En relación con lo señalado hasta ahora, a nadie le sorprenderá que empecemos diciendo que la mediación y el arbitraje que realiza la inspección educativa en nuestro país se ha convertido en una de las tareas clave que favorece un clima escolar positivo que ciertamente, es el adecuado para un beneficioso desarrollo curricular, para favorecer los aprendizajes y caminar hacia la calidad y la equidad.

Los conflictos forman parte del día a día de los centros educativos y la figura de autoridad que supone el inspector o inspectora de educación evita, en unas primeras actuaciones ordinarias y de sentido común, que muchos de ellos lleguen a necesitar de auténticos procesos de mediación o arbitraje.

La inspección de educación *per se* es una fabulosa mediadora en el sistema pues siempre es avalista de los derechos de toda la comunidad educativa en pro de la paz social.

Es conveniente abordar una buena formación por parte de la inspección en los procesos de mediación, arbitraje y en estrategias de resolución de conflictos, en la cual queden claros los diferentes modelos de intervención que se han abordado en el artículo.

Actuaciones como puede ser la orientación y el apoyo para que los equipos directivos, los coordinadores de convivencia y otros profesionales del centro puedan ser mediadores asesorados por la inspección educativa o bien, árbitros en función de su posición de poder como inspectores.

En definitiva, la nueva función de la LOMLOE, que consiste en orientar a los equipos directivos en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos,

impulsando y participando, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación, aporta legitimidad al papel mediador de los inspectores e inspectoras de educación.

## Financiación

Sin financiación expresa.

## Conflicto de intereses

Ninguno.

## Referencias bibliográficas

Ball, S.J., (1989). *La micropolítica de la escuela*. Paidós/MEC.

Campos Barrionuevo, B. (2024). La inspección educativa. Un modelo de cualificación institucional ante los retos del siglo XXI: visión estructural y funcional. *Avances en Supervisión Educativa*, 41. <https://doi.org/10.23824/ase.v0i41.856>

Curle, A. (1971). *Making Peace*. Tavistock.

Delgado Castro, J., Palomo Vélez, D. y Delgado, G. (2017). Autotutela, solución adecuada del conflicto y repossession: revisión y propuesta. *RDUCN*, Dic 2017, vol.24, nº.2, p. 265-289. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532017000200265>

Esteban Frades, S. (2019). La supervisión educativa como función principal de la inspección. Características y propósitos. *Aula*, 25, p. 27-58. Ediciones Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.14201/aula2019252758>

Gómez Castro, J. L. (2006). La convivencia en el marco escolar. Reflexiones para una actuación inspectora. *Avances En Supervisión Educativa*, (2). Recuperado a partir de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/197>

Kriesberg, Louis (1973): *The Sociology of Social Conflict*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.

Lederach, J.P. (1998). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Ed. Gernika Gogoratuz.

— (1999): *The Journey toward Reconciliation*, Scottdale, PA, Herald Press.

- Lorente, A. (2006). La organización escolar y los límites de la mediación de los inspectores en los Institutos de Secundaria. *Avances en Supervisión Educativa*, nº 2. <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/199/160>
- Martínez Lobato, E. (2006). Editorial. *Avances En Supervisión Educativa*, (1). Recuperado a partir de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/157>
- Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes/SGCTIE (2024). *Convivencia escolar*. Subdirección General de Cooperación Territorial e innovación educativa. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar.html>
- Montes Mérida (2022). La mediación escolar, nueva función de la Inspección Educativa. *Magisterio*, 30 de noviembre. Rescatado <https://www.magisnet.com/2022/11/la-mediacion-escolar-nueva-funcion-de-la-inspeccion-educativa/>
- Prada, J. de (2024). ¿Cuáles son las claves de la mediación? Diario de León. <http://diariodeleon.es> 21.05.2024 | 20:57. Actualizado: 21.05.2024 | 20:57
- Prada, J. de (2024). *La senda de la mediación*. Narcea
- Rabasa Sanchís, B. (2006) Reflexiones sobre la supervisión educativa como mediadora en los casos de acoso escolar. *Avances en Supervisión Educativa*, 2. Monográfico. <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/203>
- Racero Montes, F.J., Castillo García, M., y Ramos Corpas, M. (2022). Análisis de la labor mediadora del Cuerpo de Inspectores de Educación atendiendo a la normativa autonómica. *Avances en Supervisión Educativa*. <https://doi.org/10.23824/ase.v0i37.745>
- Rodríguez Bravo, M. y Camacho Prats, A. (2018). La mediación de la inspección educativa: una función “de facto” pero no “de iure”. *Educa Nova*, 8, 245- 270.
- Soler Fierrez (2015). Decálogo de las Competencias Profesionales del Inspector de Educación. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2015, 13(4), 149-160. <https://doi.org/10.15366/reice2015.13.4.009>
- Teijeiro Soto, B. (2024). *El papel de la inspección en la mejora de la convivencia y la mediación escolar*. TFM, Universidad de Valladolid.
- Torrego, J.C. y Moreno, J. M. (2007). Metodología y estrategias de trabajo desde la perspectiva del centro. En (Torrego, J.C. y Moreno, J.M. *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Alianza Editorial.
- Revista Aula (2019). La inspección de educación a examen. *Aula*, nº 25. Universidad de Salamanca (p. 23- 188). <https://doi.org/10.14201/aula201925>

Revista Avances en Supervisión Educativa (2006). *Mediación y arbitraje. Avances en supervisión educativa*, (2). <https://avances.adide.org/index.php/ase/issue/view/25>

Revista Avances en Supervisión Educativa (2022). La alta inspección de educación a examen. *Avances de supervisión educativa*, nº 37. <https://avances.adide.org/index.php/ase/issue/view/38>

Viñas i Cirera, J. (2006). La inspección Educativa y la mediación y arbitraje. *Avances en Supervisión Educativa* (2). <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/204>

Zaitegi de Miguel, N. (2022). Construimos conciencias. [You Tube. Educantabriatv]. 16 diciembre 2022. <https://www.youtube.com/watch?v=BILwqPRictA>

### Otra bibliografía de interés.

De León Sánchez, B. (2014). Mediación y educación emocional en la resolución de los conflictos escolares. Papel de la inspección de educación. *Supervisión* 21, 34. <https://usie.es/supervision21/index.php/Sp21/article/view/53>

Kriesberg, Louis (1989): *Intractable Conflicts and Their Transformation*, Siracusa, NY, Syracuse University Press.

— (1991): «Formal and Quasi-Mediators in International Disputes: An Exploratory Analysis», *Journal of Peace Research*, 28 (1) (febrero), 19-27.

Revista Avances en Supervisión Educativa (2022). La alta inspección de educación a examen. *Avances de supervisión educativa*, nº 37. <https://avances.adide.org/index.php/ase/issue/view/38>

Zaitegi de Miguel, N. (2006). El equipo directivo y la gestión de la convivencia en el centro. *Revista Perspectiva*. Junta de Andalucía