

El Defensor del Pueblo Andaluz tiene como misión garantizar los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución española y en el Título I del Estatuto de Autonomía de Andalucía.

El Defensor defiende y protege a la ciudadanía. Para ello investiga las quejas que recibe o abre quejas de oficio. También orienta y asesora sobre el ejercicio de sus derechos a las personas que lo soliciten y realiza estudios e informes sobre los derechos y libertades.

La sociedad actual es compleja y los conflictos que se plantean al Defensor del Pueblo Andaluz también lo son. Las personas exigen tomar sus propias decisiones en lugar de delegarlas. Para ello son necesarios mecanismos flexibles de resolución de conflictos, como la mediación.

Mediante la mediación se tutelan los derechos y libertades de las personas y además se favorece su participación directa y activa en la búsqueda de un acuerdo.



954 21 21 21

www.defensordelpuebloandaluz.es



¿Qué es?
¿Para qué sirve?
¿Qué ventajas tiene?
¿Quién puede solicitarla?
¿Cómo funciona?
¿Cómo se puede solicitar?

¿Qué es el servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz?

El Defensor del Pueblo Andaluz ha creado un servicio de mediación para garantizar los derechos y libertades de las personas.



El servicio de mediación lo forman personas expertas, que trabajan con un modelo de intervención específico, que tiene en cuenta los intereses individuales de las personas y también los intereses colectivos de la sociedad.

El Defensor del Pueblo Andaluz utiliza su servicio de mediación para resolver los conflictos cuando considera, una vez analizado el asunto, que es la forma más eficaz de intervención.

¿Para qué sirve?

La mediación tiene un triple propósito:

- 1 Ayudar a la ciudadanía y a las administraciones a encontrar una solución que respete los intereses de cada una, pero que resuelva el problema a ambas.
- 2 Procurar una mejora del clima de diálogo y entendimiento entre ciudadanía y administraciones públicas, de manera que ambas logren construir una nueva historia común, en una relación que debe continuar en el futuro.
- 3 Trasladar la cultura mediadora a la ciudadanía y a las administraciones, en un proceso de aprendizaje directo y de prevención del conflicto.

¿Qué ventajas tiene?

- ✓ El uso de la mediación previene futuros conflictos entre ambas partes.
- ✓ Aborda conflictos no solo de naturaleza jurídica, sino también relacionados con las dificultades de relación o de información entre las partes.
- ✓ Garantiza total confidencialidad respecto de los hechos y consideraciones manifestados en las sesiones de mediación.
- ✓ Brinda un proceso ágil y seguro, con base en técnicas profesionales de comunicación y mediación.
- ✓ Constituye una fórmula más eficaz y eficiente en la solución de algunas quejas ciudadanas ante las administraciones públicas.
- ✓ Se incrementa el nivel de satisfacción entre las personas y entidades participantes en la mediación.
- ✓ Mejora el clima de diálogo y la relación entre ciudadanía y administración pública.

¿Quién puede solicitar la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz?

Cualquier colectivo de ciudadanos o ciudadanas (plataformas, asociaciones, entidades sin ánimo de lucro, etc.) puede solicitar al Defensor que ejerza como mediador para la solución de su problema con una o varias administraciones públicas.

Una administración pública puede solicitar la mediación de la Oficina del Defensor si entiende posible una solución pactada con otra administración o colectivo de ciudadanos o ciudadanas.

El Defensor también podrá proponer de oficio la atención de una queja a través de la mediación, si considera que es la fórmula más eficaz para gestionarla.

¿Cómo funciona?

Una vez se recibe la solicitud de mediación, el Defensor se pondrá en contacto con las partes de manera inmediata para proponer la celebración de una primera reunión informativa, que podría ser el inicio de la solución al conflicto.

Las partes serán siempre libres de acordar una solución a su problema en la mediación, porque son las protagonistas del problema que se está debatiendo.

Si no se logra un acuerdo, el Defensor podrá iniciar actuaciones de supervisión para delimitar la posible vulneración de algún derecho.



¿Cómo se puede solicitar la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz?

A través de una solicitud por escrito, firmada por la persona representante del colectivo o administración que lo suscribe. Este escrito se podrá presentar:

- ✓ **En persona:** Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla:
C/ Reyes Católicos, 21
- ✓ **Por teléfono:** 954 21 21 21 – 683 70 20 00
- ✓ **Por fax:** 954 21 44 97
- ✓ **Por correo postal:** C/ Reyes Católicos, 21 · Sevilla 41001
- ✓ **Por correo electrónico:** defensor@defensordelpuebloandaluz.es
- ✓ **Por web:** www.defensordelpuebloandaluz.es
- ✓ **A través de la sede electrónica**
- ✓ **Por facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz**
- ✓ **Por twitter.com/DefensorAndaluz**

