

**RESOLUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES MEDIADORAS.**

Desde el inicio de su actividad institucional, el Defensor del Pueblo Andaluz (DPA) ha venido desarrollando la supervisión de las Administraciones Públicas como el principal instrumento técnico para la garantía de los derechos de la ciudadanía, en sintonía con las restantes defensorías autonómicas y el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Junto con la supervisión de las Administraciones, el DPA ha utilizado otras herramientas para la defensa y la garantía de los derechos, entre las que se enumeran la elaboración de informes especiales, las actividades de difusión y promoción de derechos, la suscripción de convenios con entidades prestadoras de servicios de interés general y, cada vez en mayor medida, la mediación para facilitar la solución de conflictos.

Esta intervención mediadora del DPA procura facilitar a la ciudadanía y a las Administraciones Públicas un espacio seguro para dialogar y para mantener su protagonismo en la búsqueda de soluciones, por lo que se fortalece la participación y la implicación de la persona o personas afectadas y se favorece el acuerdo en aquellas quejas que reúnen las condiciones adecuadas.

Para ello, resulta preciso definir adecuadamente el procedimiento a seguir para la tramitación de este tipo de actuaciones, con el fin de que la actividad mediadora de la Defensoría esté revestida en todo caso de las garantías pertinentes.

A tal fin, y en virtud de las facultades que me otorgan los artículos 5 y 11.n) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, y oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior en sesión celebrada el día 17 de abril de 2018, por medio de la presente

**RESUELVO:**

- 1º. Aprobar el procedimiento de tramitación de actuaciones mediadoras en el Defensor del Pueblo Andaluz, en los términos que se recogen en el documento que se incorpora a la presente como Documento Anexo I, acordando que el mismo entre en vigor en el día de hoy.
- 2º. Autorizar al Secretario General (i) a que dé las indicaciones oportunas para que el procedimiento en cuestión encuentre acomodo en la aplicación informática dedicada a la tramitación de expedientes, (ii) a que acuerde sobre el mismo los ajustes que, en su caso, resulten pertinentes en aras de lograr los fines pretendidos, dando cuenta de ello a la Junta de Coordinación y Régimen Interior, y (iii) a que propicie la divulgación y explicación del procedimiento diseñado entre el personal de la Institución y demás instituciones análogas a esta Defensoría.

- 3º. Derogar aquellas disposiciones aprobadas previamente por el Defensor del Pueblo Andaluz en todo aquello que no se ajuste o resulte contrario a lo dispuesto en la presente Resolución.

En Sevilla, a 23 de abril de 2018.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ



Fdo. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada