Published on *Defensor del Pueblo Andaluz* (https://www.defensordelpuebloandaluz.es)

El dPA Media

El dPA Media

Solicita la Mediación del dPA

Noticias de mediación

20/02/2025
La Oficina de Información y Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo andaluz se desplaza a la Comarca del Bajo Guadalquivir
21/01/2025
El Defensor del Pueblo andaluz ofrece su colaboración a la Diputada del Común de Canarias ante el drama de la inmigración
21/01/2025
Día Europeo de la Mediación: nuestro compromiso por favorecer y potenciar la mediación, como vía flexible y no confrontativa para solventar los problemas

Ver más

Actuaciones de mediación

15/07/2025
Mediamos para la implantación de las labores de control de colonias felinas en el municipio de Huécija
15/11/2024
El Ayuntamiento de Huércal Overa adquiere un local para el uso por parte de diversas asociaciones

Ver más

Diálogos de mediación

- Marzo 2023
- Octubre 2022
- Mayo 2022
- Enero 2022
- Septiembre 2021

- Junio 2021
- Marzo 2021

Documentos de mediación

- Mapa de recursos públicos de Mediación en Andalucía
- Publicaciones
- Convenios de colaboración

Mediación del dPA

- ¿Qué es?
- ¿Qué ventajas tiene?
- ¿Cómo funciona?

- ¿Para qué sirve?
- ¿Quién puede solicitarla?
- Descargar folleto de Mediación

¿Qué es el servicio de mediación del dPA?

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 dPA?

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 dPA?

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
- - Mediante el formulario de la web. Es necesario adjuntar el escrito firmado
- - Por fax: 954 21 44 97

- - Por correo postal: C/ Reyes Católicos, 21• Sevilla 41001
- - Por correo electrónico: defensor@defensordelpuebloandaluz.es. Es necesario adjuntar el escrito firmado
- - A través de la sede electrónica. Si lo hace sin firma digital es necesario adjuntar el escrito firmado

Para cualquier duda o cuestión puede informarse:

- - Por teléfono: 954 21 21 21 - 683 70 20 00
- - Por facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz
- - Por twitter.com/DefensorAndaluz