



Presentación

9

I PARTE. La mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz

13

1. La cultura de paz en el Defensor del Pueblo Andaluz (dPA) 15

1.1. La cultura de paz en la gestión de conflictos 18

1.1.1. Principios básicos que inspiran la cultura de paz 19

1.1.2. Los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) 20

1.1.3. Efectos de la aplicación de MASC en la gestión de disputas 30

1.2. La labor de supervisión mediante procesos basados en el paradigma de la cultura de paz. 30

1.2.1. Los principios, valores y criterios que informan la actuación del dPA 33

1.2.2. El conflicto como una oportunidad de cambio, desarrollo, innovación y responsabilidad social 34

1.2.3. Proporcionar procesos adaptativos que dinamicen actuaciones en cultura de paz. 42

2. La mediación en el dPA 45

2.1. Los MASC en la defensorías del pueblo en España y el Defensor del Pueblo Andaluz 47

2.2. Marco jurídico aplicable.	51
2.3. Antecedentes de la mediación en la normativa del dPA.	56
2.4. Algunas propuestas de regulación de los MASC en las defensorías del Pueblo	59
2.5. El enfoque mediador del dPA	63
2.5.1. Principios inspiradores de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz	68
2.5.2. Conflictos que se median en el Defensor del Pueblo Andaluz	71
2.5.3. Desarrollo de la mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz	73
3. La gestión del proceso de mediación en el dPA: protocolo de tramitación interno.	83
3.1. Criterios de decretación y criterios para la derivación por las áreas.	87
3.2. Fase de estudio y la admisión a trámite del asunto	91
3.3. Aceptación de la mediación, celebración del encuentro y cierre del expediente.	94
3.4. Asuntos internos del proceso de mediación y su logística	108
3.5. Flujograma del proceso	115
3.6. Documentos de la carpeta del expediente.	118
4. La gestión del proceso de intermediación en el Área de Mediación del dPA: protocolo de tramitación interno	125
5. Modelos de escritos para la mediación del dP.	129



II PARTE: Informe de situación de los servicios públicos de mediación en Andalucía

139

1. Introducción	141
2. Mediación y otros mecanismos alternativos de gestión de disputas en Andalucía	145
3. Los servicios públicos de mediación en Andalucía	149
3.1. Resultados del análisis de encuestas	150
3.2. Valoración de la situación actual de la mediación en Andalucía por parte de las encuestadas.....	165
3.3. Relación del análisis de las reuniones provinciales....	168
3.4. Inquietudes recurrentes en las distintas reuniones provinciales.....	174
4. Conclusiones y resultados del estudio	181
5. El Mapa Interactivo de recursos de mediación ...	187
6. Anexos del estudio de situación	191



III PARTE: conclusiones y sugerencias

205

1. Conclusiones.....207

2. Sugerencias214



IV PARTE: Bibliografía

219