

## 2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía

### 2.3.4.1. Introducción

La ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz celebra en 2023 sus 40 años de vigencia -1983-, siendo la primera defensoría que se constituyó tras la creación del Defensor Estatal -1981- y ahora también pionera en la **instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas**.

La Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz para el periodo 2021-2024 se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por Naciones Unidas en 2015. En este contexto, la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como método de gestión eficaz y eficiente está íntimamente identificado con el ODS 16 que consiste en “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”; esto es “Paz, Justicia e Instituciones sólidas”, en sintonía con los valores de la Institución de compromiso social, inclusión y apoyo a las personas vulnerables, justicia y equidad, diálogo y consenso, empatía y transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para nuestra institución, la mediación ha venido a dotarnos de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

**En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo**

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que iniciamos esta experiencia. Buena muestra de ello es que las administraciones públicas comparecen desde la voluntariedad a nuestra invitación al diálogo y al entendimiento con la ciudadanía, en un ejercicio de cultura de paz, dando así respuesta con “carácter urgente y preferente” a nuestro llamamiento, como exige la ley.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración.

Es por ello que, en este ejercicio de 2023, la Defensoría ha continuado con su compromiso de asesoramiento y divulgación de los retos que afronta la mediación como herramienta clave para gestionar los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones desde el diálogo y el consenso, que le ha llevado a un amplio calendario de

trabajo por todo el territorio nacional y andaluz, participando en jornadas, foros de debate y análisis, reuniones de trabajo con el resto de defensorías autonómicas y estatal para implementar la mediación en sus instituciones e, incluso, una mesa de trabajo en la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman).

De igual forma, ha iniciado los contactos previos con los juzgados de lo contencioso administrativo de Sevilla y la sección correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Sevilla a los efectos de comenzar en el 2024 la experiencia piloto de derivación intrajudicial que comprometimos en 2022 a través del acuerdo suscrito con el Consejo General del Poder Judicial. Siendo la pretensión de esta Institución colaborar en dinamizar el uso de la mediación en el ámbito de la jurisdicción contenciosa-administrativa, inexistente en nuestra Comunidad Autónoma.

### 2.3.4.1.1. Metodología del estudio

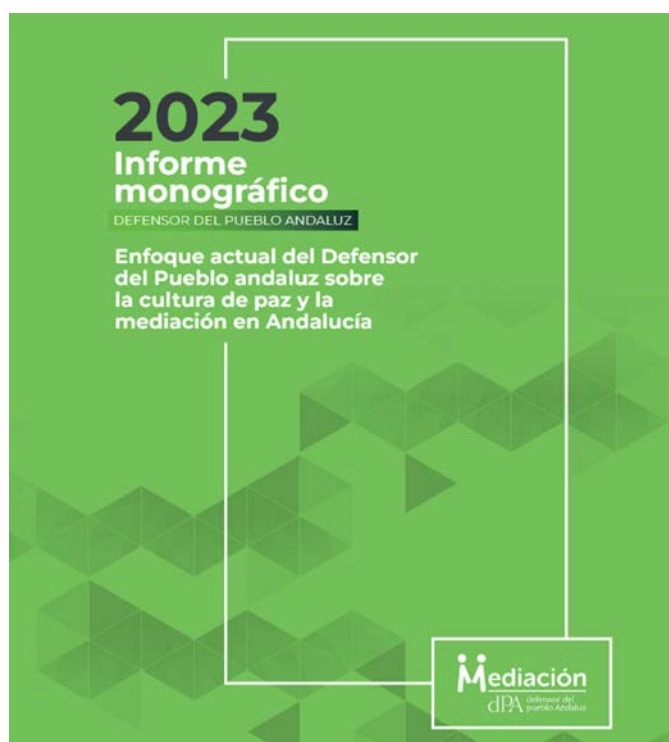
En el año 2023, el Defensor del Pueblo andaluz ha concluido una investigación que había iniciado en 2020-2021 sobre la situación de los servicios de mediación de las entidades públicas en Andalucía, como una herramienta fundamental para la defensa de los derechos e intereses de las personas. Los resultados de esta investigación se han recogido en un “Informe monográfico del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía”

Dicho informe consta de dos partes. La primera, recoge el enfoque de gestión, principios inspiradores, criterios de actuación y resultados de la mediación en el Defensor del Pueblo andaluz tras su andadura en 2016. En la segunda, se aborda un informe de situación de los servicios públicos de mediación en Andalucía, detección de necesidades y propuestas de mejora tras un análisis participativo del que se ha obtenido un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en Andalucía, que nos ha permitido elaborar un mapa interactivo recopilatorio de las entidades, así como realizar recomendaciones al respecto desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Este análisis y diagnóstico se ha realizado de forma colaborativa y participativa, con reuniones de trabajo suscitando el debate sobre la situación de la mediación con las entidades, autoridades públicas y colectivos sociales, realizadas por toda la geografía andaluza. Y a través de una rigurosa encuesta de calidad online en la que han participado más de 300 entidades del sector.

La metodología aplicada a la elaboración del mapa se ha basado en la identificación de entidades de carácter público (o semipúblico) que prestan servicios de mediación en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las entidades que se han incluido en el mapa se han identificado a partir del trabajo de la gestión de encuestas realizado en el marco de esta asistencia técnica y un proceso de investigación complementaria.

Las entidades entrevistadas se seleccionaron en orden a que, perteneciendo al sector público andaluz, puedan ofrecer servicios de mediación en Andalucía. El proceso de toma de información se desarrolló entre los meses de octubre y diciembre de 2020 y a lo largo de 2021. El número total de entidades que han participado en el proceso de encuesta o sondeo asciende a 260. Tras la corrección de errores se ha trabajado con 243 que operan en Andalucía.



## 2.3.4.2. Situación de la mediación en Andalucía

### 2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía

A modo de resumen, todas las entidades afirman que la mediación, como alternativa al clásico litigio, constituye un vehículo para lograr la paz a través del diálogo y el consenso, lejos de la confrontación, para centrarse en la comprensión mutua de intereses y el hallazgo de posibles espacios comunes de entendimiento y acuerdo.

También existe consenso en que la mediación como metodología, no precisa de herramientas diferentes en virtud del ámbito material del asunto -su flexibilidad permite modelar los procesos de intervención-, y coinciden en que es conveniente asegurar, que las personas que van a mediar cuenten con conocimientos, o con asesoramiento en la materia objeto de tratamiento, o suficientemente acompañada en este sentido.

En los contextos judicializados los colectivos consideran que la derivación judicial a mediación debería ser lo menos burocrática posible y favorecer la designación de mediador/a de forma directa por los interesados.

Es generalizado el sentir sobre la necesidad de apoyo a las instituciones de mediación que conforme a la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM) se están constituyendo, a través de Colegios Profesionales y Asociaciones, principalmente.

Existe una preocupación generalizada de los colectivos, sobre la formación de los mediadores por la necesaria adquisición de competencias que consideran deficitarias. La doctrina más autorizada en la materia (Carnevale y Pruitt), afirma que el éxito de la mediación depende de la confianza que las personas tengan en la persona mediadora y del conocimiento y competencias de esta en las estrategias de negociación y mediación.

Por último, se reflexiona sobre la funcionalidad de los Registros de Mediadores, como elemento instrumental canalizador de la información y publicidad de los profesionales de la mediación. Estos Registros son de carácter voluntario, y resultan una herramienta de agilidad para facilitar la selección del listado a la persona mediadora por los interesados o sus asesores, jueces o notarios. Estos, pueden comprobar de forma ágil la información del mediador que aparezca referenciado en el acuerdo de mediación, en su deber de fiscalizar si la mediación la realizó una persona que dispone de los requisitos exigidos por la ley para ser mediador.

En este sentido, se valora como positiva la existencia de la dualidad de registros de mediadores estatal y autonómico, si bien se estima necesaria mayor conexión y cohesión entre ellos.

Entre los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, está mejorar la difusión y conocimiento de la mediación, e incidir en la profesionalización de la labor mediadora, proporcionando a sus mediadores formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

### 2.3.4.2.2. Información cuantitativa sobre la mediación pública en Andalucía

Del total de las 243 entidades que operan en Andalucía con las que se ha trabajado en este estudio, prácticamente la mitad (50,2%) de ellas manifiestan que están prestando algún servicio de resolución de conflictos alternativos, frente a la otra mitad de entidades que no prestan ese tipo de servicios.

Por tanto, **la muestra de entidades que manifiestan que realizan mediación en Andalucía son 109**, siendo esta la muestra con la que se ha trabajado en la caracterización de los servicios ofrecidos.

Entre ellas, resulta significativo señalar que son los centros educativos públicos o concertados los que han contestado a la encuesta en mayor medida indicando que realizan mediaciones en el ámbito escolar (46,8%), seguidos por los colegios profesionales (22,0%) y los distintos tipos de organismos que forman parte de la estructura de la Junta de Andalucía (14,7%). La respuesta de la Administración Local se considera bastante escasa (6,4%), teniendo en cuenta que un número importante de ayuntamientos de municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) desde las que se pueden realizar servicios de mediación en consumo.

Por otra parte, la prestación del servicio de mediación entre las entidades que han participado en la encuesta se ha realizado principalmente de forma directa (73,4% del total); o combinando la ejecución directa y la indirecta -con derivación a personas mediadoras- (19,3%). Sin embargo, se reduce el porcentaje de entidades que únicamente realizan mediación de forma indirecta (7,3%). Y los servicios que prestan mediación indirecta (45,6%) superan porcentualmente a los que la prestan de forma directa (38,8%).

Ello se explica tras los encuentros celebrados con los agentes sociales, en la medida que existen listados de mediadores en asociaciones, colegios profesionales, entidades con programas de acción social. Realmente las experiencias públicas mayoritariamente son en el ámbito educativo y a través de programas internos, que resulta esencial para el proceso de aprendizaje de nuestros menores. Si bien habría de acompañarse con una estrategia re-educativa en una sociedad adulta que ya dispone de mediadores y entidades de mediación preparada, y la usa escasamente. Aparte de la mediación en el ámbito educativo, resulta significativo el porcentaje de entidades que realiza mediaciones en el ámbito familiar/intergeneracional (32,1%) y en el ámbito laboral (21,1%).

Respecto a las partes implicadas, el tipo de mediación más común es únicamente entre particulares (80,7%), seguido de mediaciones que pueden ser solicitadas para tratar de resolver conflictos entre particulares y administraciones públicas (15,9%), y siendo muy residual el servicio de mediación entre administraciones públicas (apenas un 1%).

En cuanto al ámbito territorial de actuación, el más frecuente es el local (58,7%), ya que los centros educativos, que son las entidades más numerosas en la muestra, seguido por la escala provincial (26,6%), en este caso por la actuación de los colegios profesionales y las delegaciones territoriales de las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía que tienen ese ámbito competencial.

El porcentaje de mediaciones que han llegado a un acuerdo total supone el 25%, y en un 0,6% más el acuerdo ha sido parcial. Las mediaciones en las que el proceso no ha sido aceptado y no han seguido adelante han supuesto un 5% y en el 69,4% de los casos no se llegó a un acuerdo, aunque cabe señalar que este porcentaje está muy influenciado por las mediaciones realizadas en materia de consumo y en materia laboral. Aspecto que merece un análisis sobre los procedimientos previstos.

Sobre la situación general de los servicios públicos de mediación en Andalucía, la posición de las entidades es mucho más crítica, con casi una cuarta parte que opina que la situación es pésima (9,2%), mala (15,6%) u opina que la situación es regular (25%). Por tipo de entidad, las peores valoraciones vuelven a ser las correspondientes a los agentes económicos y sociales.



### 2.3.4.2.3. Retos de la mediación en Andalucía derivados de la investigación realizada

Respecto a las **principales debilidades detectadas**, se destacan las siguientes:

- ▶ Falta de difusión entre la ciudadanía y las administraciones públicas de la existencia de este tipo de servicio y de sus beneficios.
- ▶ Dificultad de acceso a los servicios de mediación por parte de la ciudadanía
- ▶ Falta de apuesta firme por parte de la Administración Pública para la implantación de estos servicios
- ▶ Falta de regulación normativa específica
- ▶ Trámites administrativos excesivos y prolongados
- ▶ Insuficiente agilidad en los procesos.
- ▶ Excesiva concentración en materia familiar, laboral y consumo.
- ▶ Insuficiente formación del personal mediador.
- ▶ Poca oferta en formación sobre mediación.
- ▶ Inestabilidad laboral de las personas mediadoras.

Los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, están directamente relacionados con las debilidades antes mencionadas, siendo los más significativos los siguientes:

- ▶ Mejorar la difusión y conocimiento de la mediación.
- ▶ Desarrollar una normativa autonómica específica en materia de mediación
- ▶ Estandarización del método de mediación
- ▶ Profesionalización de la labor mediadora.
- ▶ Elevar la calidad de la mediación, proporcionando a su personal mediador formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

### 2.3.4.3. Conclusiones y sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz

Sobre la base de la experiencia acumulada de estos últimos años, el Defensor del Pueblo Andaluz ha podido realiza en 2023 una serie de reflexiones a modo de conclusiones al objeto de formular sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma.

### 2.3.4.3.1. Conclusiones del estudio

Las conclusiones se han agrupado en tres grandes claves que se consideran esenciales para la solidez de la mediación en el ámbito administrativo, y especialmente para el desarrollo de la mediación que se desarrolla en la Defensoría.

#### 2.3.4.3.1.1. Sobre la cultura de paz

En el Defensor del Pueblo andaluz existe un gran interés por el desarrollo de la cultura de paz en su gestión, así como por promover la implementación e impulso social de sus métodos de gestión. **Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz pone a la persona en el centro de su eje de actuación.**

Todos los procesos de gestión en cultura de paz, se fundamenta en el diálogo, la cooperación, y el abordaje integral del problema, en un marco procedimental flexible y adaptativo que permite la transversalidad en la gestión, donde a pesar de las diferencias existentes, se promueva la paz social. Dicha dinámica de gestión es compatible con la misión, los valores y criterios del dPA. Y dicha paz social también es un criterio implícito en la gestión administrativa y su atención ciudadana.

#### 2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método

La mediación es un método social que se adapta a los diferentes contextos jurídicos materiales y sociales, sin que ello implique necesariamente una especialización del mediador por dicho contexto material (familiar, laboral, civil, mercantil, administrativo, etc.).

Este modelo de intervención mediadora conlleva aspectos positivos para la ciudadanía y para las distintas administraciones públicas.

Para la ciudadanía, la mediación contribuye a su participación directa en la toma de decisiones públicas que les afectan, incrementa así su empoderamiento. De alguna manera, potencia la capacidad de autodefensa de sus derechos y libertades. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso se vinculan directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia. Todo ello redundará, como no puede ser de otra forma, en beneficio de la democracia participativa en nuestra Comunidad Autónoma.

La fisonomía del método es muy adecuada para dar cumplimiento **al requerimiento constitucional de la participación ciudadana, así como a los criterios sobre buen gobierno y buena gobernanza.**

No en vano, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022<sup>10</sup>, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación del dPA.

La mediación parece representar el método para **instaurar la cultura de paz en la gestión y resolución de conflicto en nuestro sistema de justicia**, al implicar diálogo y cooperación, frente al uso mayoritario de la confrontación, y la judicialización innecesaria de muchos conflictos.

Por otra parte, es un reto aún el **conocimiento social** de la mediación y su utilidad. El reto es tratar que la sociedad crezca priorizando el diálogo y la cooperación, frente a priorizar la confrontación en la gestión de sus conflictos. Ahí está el cambio de paradigma en la gestión, aunque muchos métodos no son nuevos para nuestro sistema tradicional, que dispone de la conciliación, el arbitraje, o la negociación. Sin embargo, aún hay que convencer/educar/formar a los ciudadanos de su idoneidad, que hoy frecuentemente recurren a la mediación a través de la derivación judicial, y no por iniciativa propia y con carácter prioritario.

<sup>10</sup> Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022) <https://rm.coe.int/cepej-2022-11-promoting-administrative-mediation-en-adopted/1680a95692>

La necesidad del conocimiento sobre la mediación conecta tanto con la formación de la ciudadanía como de los profesionales de la mediación. Una ciudadanía preparada para utilizar métodos alternativos para solucionar sus problemas requiere conocimientos sobre ello. Camino que parece ya iniciado en Andalucía a tenor de los programas de mediación educativa, mediación entre iguales, en la enseñanza básica que se han encontrado en nuestro estudio reflejado en la segunda parte del Informe Monográfico.

### 2.3.4.3.1.3. Sobre la persona mediadora

Se ha podido observar en el estudio realizado, que la sociedad andaluza cuenta con un importante número de personas mediadoras formadas pertinentemente a pesar de ser mínima la demanda ciudadana del recurso.

Sobre este aspecto nos remitimos a las inquietudes que se recogen en el informe sobre **la acreditación en la adquisición de competencias que le habiliten para ser mediador o mediadora**. En este sentido, existe falta de homogeneidad en las horas exigidas por la Ley nacional para ser mediador y la normativa autonómica en materia de mediación familiar, donde se exige un volumen de horas formativas muy superior, y a pesar de ello no se han encontrado mecanismos de control sobre el carácter práctico o dirigido a la acreditación de la adquisición de competencias en mediación en la formación.

En este sentido el legislador realizó una decidida apuesta por la profesionalidad de la persona mediadora en la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM), en la medida de recoger exigencias mínimas al mediador para celebrar una mediación conforme a la dicha Ley, y así poder obtener con el acuerdo resultante de la mediación la eficacia que la propia Ley articula. Además, requiere a la persona mediadora la acreditación de una formación continuada incidiendo en la adquisición de competencias.

Por último y con relación al acceso y localización de los mediadores, la propia LMACM contempla un registro de mediadores, al que se accede en la web del Ministerio de Justicia. Dicho registro es de carácter voluntario y cumple una doble función. Por un lado facilita la información y publicidad de los profesionales de la mediación por todo el territorio nacional, pudiendo aquellos especificar el ámbito material de intervención si lo estiman conveniente. Y otra función sobre el control en la actualización formativa exigida a las personas mediadoras. Es una herramienta que contribuye a la visibilidad de las personas mediadores que disponen de las exigencias legales formativas. Potenciar su uso podría ayudar a minimizar el riesgo de burocratización del proceso en algunos contextos, como el intrajudicial en la medida que es un lugar archivo público donde las personas pueden designar por sí misma a la persona mediadora.

En general también existen registros de mediadores a nivel autonómico, en Andalucía contamos con un Registro de Mediadores en el ámbito familiar. Y recientemente, la Resolución de 8 enero de 2024, de la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, por la que se procede a someter a información pública el proyecto de decreto por el que se crean y regulan el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Andalucía y el Consejo Asesor de Mediación de Andalucía (BOJA núm. 11. 16 de enero de 2024, pág. 316/1). A priori bastante alineado con el marco diseñado por la LMACM, lo que sería del todo plausible. Desde esta Institución se desea que todo ello suponga parte de la cimentación de esa estrategia integral que la mediación necesita para su implementación social en Andalucía.

### 2.3.4.3.2. Sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz tras el estudio de las entidades de mediación en Andalucía

El Defensor del Pueblo Andaluz formula algunas sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma, incorporando la voz de los colectivos de mediadores y mediadoras en aquellos aspectos en los que han mostrado su preocupación por la necesidad de una

mayor homogeneidad e implicación pública en la mediación, y desde la convicción de que son un elemento importante a integrar, desde la colaboración, para el impulso de la mediación.

### Sugerencia 1

Apostar de forma decidida por el impulso de la cultura de paz, tanto a nivel autonómico, comarcal o municipal, coordinado y acompasado como política pública a modo de estrategia transversal inspirada en la prevención, la gestión y resolución alternativa de los conflictos, de igual modo que se realiza con la igualdad.

A la luz de las deficiencias de conocimiento general, y en particular por la sociedad y operadores jurídicos, se promuevan más inversiones y recursos públicos en actividades de publicidad y difusión de los MASC (Métodos alternativos de solución de conflictos).

### Sugerencia 2

Desarrollar y fomentar Sistemas Preventivos de Gestión de Conflictos sustentados en el diálogo y la cooperación, que contribuyan a una des-judicialización de muchos conflictos de la ciudadanía. Sugiriendo para ello, la integración de las instituciones de mediación existentes en cada lugar de Andalucía, contribuyendo así a impulsar la profesionalidad del método.

A nivel interno, se sugiere a las administraciones al impulso de un cambio general, y en la medida que está al servicio de la atención ciudadana, que prioricen la facilitación de espacios de gestión de colaboración y diálogo, para impulsar la cultura de paz. Ello requiere una estrategia transversal, similar a la implementada para favorecer el derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

### Sugerencia 3

Abundando en la anterior sugerencia, sería deseable aglutinar los recursos públicos destinados a mediación, con independencia del ámbito material de aplicación, y promoción de los MASC. La administración autonómica, local o comarcal podría tener mucho que decir en el desarrollo de la mediación contando con las sinergias de los colectivos de profesionales de la mediación si desde una dirección única se planifica una estrategia transversal, cooperativa, integradora e interadministrativa basada en cultura de paz.

### Sugerencia 4

Conforme a la experiencia mediadora desarrollada en esta defensoría, y fundamentado en algunos de los datos que arroja este estudio, sería interesante que las administraciones impulsaran la mediación en su gestión con la ciudadanía en los contextos de interrelación cotidiana. Para ello, se recomienda además complementarla con la necesaria estrategia de pedagogía y sensibilización social e institucional, que respondan a la necesidad de fomentar e impulsar una mayor cultura de paz entre la ciudadanía, y en el seno de la propia administración.

### Sugerencia 5

El liderazgo en el impulso estratégico de la cultura de paz en la Universidad y en la formación profesional, a través de la formación transversal en resolución de conflictos y concretamente la mediación, en todas las disciplinas para los futuros profesionales que interactúan en la sociedad.

### Sugerencia 6

Introducir una mayor conexión y cohesión entre el Registro autonómico de personas mediadoras y el del Ministerio de Justicia, cuya divulgación resulte un espacio donde la ciudadanía pueda elegir



a las personas profesionales de la mediación conforme a sus criterios. Asimismo, sería interesante alinear los criterios de la formación continua exigida a la persona mediadora, que los registros controlan.

### **Sugerencia 7**

En los sistemas de designación de personas mediadoras se recomienda priorizar la libre designación de aquéllas por las personas interesadas o por quienes ejerzan su asesoramiento, así como titulares de juzgados y notarías, etc. en aras de eliminar o, al menos, rebajar la burocratización y agilizar los accesos directos de la ciudadanía a la mediación profesional.

### **Sugerencia 8**

Difundir una aclaración acerca de la posibilidad de ser persona mediadora y poder acceder al Registro Andaluz de mediadores de aquellas personas que cumplan los requisitos formativos de la Ley nacional (100 horas), que pueden ser mediadoras familiares en Andalucía. Ante las dificultades de comprensión que genera las diferencias existentes entre el número de horas de formación exigidas por la administración autonómica para optar a participar en el sistema de turnos establecido por el Reglamento andaluz, que parte del registro de mediación familiar (300 horas).

### **Sugerencia 9**

Impulsar medidas para garantizar la realización de formación continua esencialmente práctica, por todas las entidades públicas que ofrecen servicios de mediación y, en especial, por parte de la Junta de Andalucía, en relación con la mediación en el ámbito familiar.

### **Sugerencia 10**

Se plantea la conveniencia de crear un sistema de acreditación de competencias mediadoras. No resulta tan relevante el número de horas formativas exigidas, como el carácter práctico de las horas dirigidas a la adquisición de competencias. Mayor control en la acreditación del carácter práctico de la formación, ya sea básica como continua.