



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS DE  
ELCHE**

**GRADO EN SEGURIDAD  
PÚBLICA Y PRIVADA.**

*Trabajo Fin de  
Grado*

Curso Académico: 2021-2022

**LA MEDIACIÓN POLICIAL:  
MODELO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

**TUTOR:** MANUEL ORTIZ FERNANDEZ

**AUTOR:** VICENTE OLMOS FURIO

**JUNIO 2022**

<i>Trabajo Fin de Grado</i> .....	1
<b>TUTOR:</b> MANUEL ORTIZ FERNANDEZ .....	1
ÍNDICE.....	2
ÍNDICE DE ABREVIATURAS .....	4
PLANTEAMIENTO PRELIMINAR .....	5
<b>CAPÍTULO PRIMERO:</b> MEDIACIÓN POLICIAL. NUEVO MODELO DE SEGURIDAD PÚBLICA PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA DE LA COMUNIDAD .....	8
1. Características principales de la Mediación Policial.....	8
1.1 Definición de Mediación Policial .....	8
1.2 Método alternativo para la gestión y resolución de los conflictos comunitarios .....	9
1.3. Naturaleza <i>intuitu personae</i> de la Mediación Policial. El policía mediador .....	10
2. Nuevo modelo de intervención policial. La convivencia pacífica comunitaria.....	10
2.1 La misión principal de la policía: proteger del libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.....	11
2.2 La policía comunitaria o de proximidad. La prevención policial .....	12
2.3 El modelo de Mediación Policial contribuye al mantenimiento de la convivencia.....	13
3. Clases de mediación. Implementación del Servicio de Mediación Policial .....	15
3.1 Mediación informal aplicable a las intervenciones operativas policiales.....	16
3.2 Mediación formal realizada a través del Servicio de Mediación Policial.....	16
3.3 Implementación del Servicio de Mediación Policial.....	17
<b>CAPÍTULO SEGUNDO:</b> MARCO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN POLICIAL.....	18
1. Mediación Policial. Función legítima de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad .....	18
1.1 Cooperación policial en la resolución de los conflictos privados .....	18
1.2 Concordancia entre la cooperación policial en conflictos privados y la mediación .....	19
1.3 Ejercicio legítimo de la función de Mediación Policial .....	20
1.4 Regulación específica de la Mediación Policial como función a desarrollar .....	21
2. Principios informadores de la Mediación Policial .....	21
2.1 La imparcialidad y neutralidad legalmente modulada del policía mediador .....	22
2.2 La confidencialidad en la Mediación Policial. La dispensa y otras excepciones.....	23
2.3 La voluntariedad y libre disposición de las partes. El policía mediador .....	25

2.4 Otros principios aplicables al proceso de Mediación Policial .....	27
<b>CAPÍTULO TERCERO: ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN POLICIAL. SERVICIO PÚBLICO DESTINADO A LA COMUNIDAD.....</b>	<b>29</b>
1. Mediación Policial. Servicio público comunitario.....	29
1.1 Circunscripción del servicio a la esfera de la comunidad. Mediación <i>sui generis</i> .....	30
1.2 El carácter heterogéneo de los conflictos que acontecen en la comunidad .....	30
1.3 La idoneidad de la Policía Local para la prestación del servicio .....	30
1.4 La Mediación Policial como un servicio público gratuito a disposición del ciudadano.....	31
2. Ámbito comunitario. Los conflictos generados por la convivencia.....	32
2.1 Conflictos vecinales. Las molestias y problemas de relación entre vecinos .....	32
2.2 Conflictos familiares e intergeneracionales. Desacuerdos en el núcleo familiar .....	32
2.3 Conflictos escolares. La convivencia en las aulas para la prevención del bullying.....	33
2.4 Conflictos interculturales. La diversidad cultural en la comunidad.....	34
3. Otros campos de actuación de la Mediación Policial. Carácter multidisciplinar. ....	34
3.1 Ámbito civil. Conflictos de índole patrimonial o de obligaciones civiles .....	34
3.2 Ámbito policial. Conflictos donde la propia organización es parte.....	35
3.3 Ámbito público. Conflictos en los que interviene la Administración Pública.....	36
3.4 Ámbito intrajudicial. Conflictos previamente judicializados .....	37
CONCLUSIONES .....	38
BIBLIOGRAFÍA/REFERENCIAS.....	42
RESUMEN ABSTRACT.....	43
PALABRAS CLAVE.....	44

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

Admón.	Administración
Art.	Artículo
EBEP	Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
FCS	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
LECrim	Ley de Enjuiciamiento Criminal
LEMED	Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
LOFCS	Ley Orgánica, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
LOPJ	Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial
LPACAP	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
LRBRL	Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
LRJSP	Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público

## **PLANTEAMIENTO PREMILIMAR**

Como es sabido, la función policial ha sido caracterizada tradicionalmente como represiva y retributiva, limitándose a la estricta observancia de la legislación jurídico- sancionadora existente para la salvaguarda del orden público. En este sentido, el art. 104 de la Constitución Española, en línea con la normativa europea e internacional, establece como misión principal de la policía: “Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

Para tal cometido, históricamente se ha venido haciendo uso del conocido como modelo tradicional de Policía, cuyas características pasan por una estructura centralizada, jerarquizada, formalista y carente de objetivos globales. Calificado este modelo como un sistema de respuesta, reactivo ante las posibles incidencias del servicio, su tarea principal reside en la denuncia de infracciones, investigación de delitos y persecución del responsable, para su detención y puesta a disposición judicial.

Esta visión tradicional de los cometidos policiales para el cumplimiento de sus fines se ha visto claramente superada tanto por la demanda de la comunidad de un servicio cada vez más cercano, acorde con sus necesidades y problemas reales, como por la escasa incidencia que este modelo tenía en la seguridad colectiva, donde los diferentes estudios realizados abogaban por un tratamiento diferente.

A raíz de ello, surge el modelo de Policía comunitaria o de proximidad que, sin modificar su misión principal, supone un cambio de estrategias a seguir, estando orientadas ahora hacia un sistema proactivo, basado en la iniciativa y corresponsabilidad con la propia comunidad, tanto en el sistema de seguridad pública como en la resolución de problemas que les afectan.

Este modelo destaca por el hecho de que la Policía es considerada como un servicio público incardinado a la protección de la comunidad, de la que es parte integrante y sirve con objetividad, pero que a su vez exige cierta participación activa de los ciudadanos en los asuntos a ellos concernientes. En este sentido, la Policía de proximidad establece una prelación de la prevención de la delincuencia, la convivencia social pacífica y el mantenimiento de la seguridad pública, sobre la represión policial a resultas de la estricta aplicación del Ordenamiento Jurídico.

Al mismo tiempo, entrados ya de lleno en el ámbito español, adquiere singular relevancia el mandato legal de “cooperación policial en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello”. Dicha función abarca un conjunto de actuaciones, en principio con carácter informal, donde la Policía coadyuva *in situ* en la superación pacífica de las disputas de los ciudadanos, por lo general, antes de que escalen en complejidad, surja la violencia y terminen por judicializarse.

No obstante lo anterior, aun reconociendo el papel fundamental que han venido desarrollando los colectivos policiales, tanto con la creación de programas de proximidad y prevención *ad hoc*, tales como el policía de barrio o el policía tutor, así como por la resolución de numerosos conflictos de carácter incipiente, es cierto que en la mayoría de los casos, no se ofrecía una respuesta efectiva a estos últimos.

A este respecto, no puede desconocerse, mucho menos desde la propia experiencia profesional de quien lleva realizando tales cometidos durante más de una década, que los conflictos que adolecen en el seno de la comunidad, responden por lo general a situaciones enquistadas derivadas de la convivencia, caracterizadas por el reproche mutuo, la falta de diálogo y soluciones con base legal suficiente, donde una simple intervención a pie de calle basada en la utilización de viejos métodos ya obsoletos, no resuelve en absoluto el problema.

Resulta evidente que, en estos supuestos de respuesta insuficiente por parte de la Policía, cuya actuación habitual pasa por el zanjar momentáneo del asunto, su derivación hacia instancias judiciales, e incluso, por la formulación de las pertinentes denuncias administrativas, difícilmente se va a ofrecer una solución al problema subyacente al conflicto, por estar el mismo necesitado de una gestión pacífica a medida que evite su escalada y cronicidad en el tiempo.

Precisamente, es en este mismo escenario de prevención, convivencia pacífica y cooperación en la resolución de conflictos comunitarios, en clara evolución del paradigma precedente, donde irrumpe la Mediación Policial como herramienta de cohesión social, que pretende ofrecer una solución efectiva a los problemas que surgen en el seno de la comunidad, transformando las relaciones personales.

En este sentido, no puede obviarse que una policía cada vez más próxima y cercana a la ciudadanía, tiende a ser considerada como parte integrante de esa misma comunidad

a la que sirve y protege, no pudiendo en ningún caso quedar al margen de las diferentes controversias que surgen en torno a la misma.

Esta posición socialmente asumida por quienes deben ser parte de la solución y no del problema, lleva a una implicación activa de la comunidad en la gestión pacífica del conflicto y en la búsqueda de soluciones acordes con la situación creada, que coadyuven en el restablecimiento de las relaciones presentes y mantenimiento de las futuras.

Debido a ello, el policía debe dar un paso decidido al frente, asumir el rol que le corresponde en la actualidad, para terminar convirtiéndose en un auténtico operador de transformación social. Nada debe obstar para lo anterior, puesto que los Agentes de Policía disponen de los elementos necesarios para el desarrollo de esta labor, como así son, la legitimidad y autoridad inherentes a su posición, que en todo caso, les habilitan como interlocutores válidos de cara a la comunidad.

Así, como consecuencia lógica y esperada de lo hasta ahora expuesto, surge la Institución de la Mediación Policial, considerada una especialidad *sui generis* de la mediación comunitaria, pues comparte sus mismos objetivos, a saber, la corresponsabilidad ciudadana y la creación de vínculos sociales en aras de una convivencia pacífica, con la única salvedad que la figura del mediador recae en este caso, en un Agente debidamente formado en técnicas y habilidades mediadoras.

En definitiva, el presente Trabajo Fin de Grado, tratará de ofrecer respuesta a las principales cuestiones que plantea este nuevo modelo de intervención policial proactiva tendente a la seguridad pública y la convivencia pacífica comunitaria, cuya culminación pasa por el ineludible cambio cultural de toda la organización, así como por la efectiva implementación del Servicio de Mediación Policial para la resolución amistosa de las heterogéneas controversias que acontecen en el seno de la comunidad, mediante una gestión formal y profesional de los problemas ciudadanos.

a la que sirve y protege, no pudiendo en ningún caso quedar al margen de las diferentes controversias que surgen en torno a la misma.

Esta posición socialmente asumida por quienes deben ser parte de la solución y no del problema, lleva a una implicación activa de la comunidad en la gestión pacífica del conflicto y en la búsqueda de soluciones acordes con la situación creada, que coadyuven en el restablecimiento de las relaciones presentes y mantenimiento de las futuras.

Debido a ello, el policía debe dar un paso decidido al frente, asumir el rol que le corresponde en la actualidad, para terminar convirtiéndose en un auténtico operador de

transformación social. Nada debe obstar para lo anterior, puesto que los Agentes de Policía disponen de los elementos necesarios para el desarrollo de esta labor, como así son, la legitimidad y autoridad inherentes a su posición, que en todo caso, les habilitan como interlocutores válidos de cara a la comunidad.

Así, como consecuencia lógica y esperada de lo hasta ahora expuesto, surge la Institución de la Mediación Policial, considerada una especialidad *sui generis* de la mediación comunitaria, pues comparte sus mismos objetivos, a saber, la corresponsabilidad ciudadana y la creación de vínculos sociales en aras de una convivencia pacífica, con la única salvedad que la figura del mediador recae en este caso, en un Agente debidamente formado en técnicas y habilidades mediadoras.

En definitiva, el presente Trabajo Fin de Grado, tratará de ofrecer respuesta a las principales cuestiones que plantea este nuevo modelo de intervención policial proactiva tendente a la seguridad pública y la convivencia pacífica comunitaria, cuya culminación pasa por el ineludible cambio cultural de toda la organización, así como por la efectiva implementación del Servicio de Mediación Policial para la resolución amistosa de las heterogéneas controversias que acontecen en el seno de la comunidad, mediante una gestión formal y profesional de los problemas ciudadanos.

## **CAPÍTULO PRIMERO: MEDIACIÓN POLICIAL. UN NUEVO MODELO DE SEGURIDAD PÚBLICA PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA DE LA COMUNIDAD.**

En la actualidad, se ha abandonado la idea de una policía reactiva ante las incidencias



del servicio, dando paso a otros modelos de intervención policial mucho más proactivos, basados en la proximidad al ciudadano y la resolución de problemas comunitarios.

Muestra de ello, encontramos la Policía comunitaria, considerada un servicio público destinado a la protección de la misma comunidad a la que pertenece y, que a su vez, deviene corresponsable en el mantenimiento de la seguridad colectiva, estableciendo para ello programas de actuación específicos que inciden en la prevención.

Como evolución de este panorama de Policía de proximidad, a fin de poder dar una respuesta efectiva a las controversias que acontecen en la propia comunidad, surge el novedoso modelo de Mediación Policial que trabaja tanto en la prevención como en la “prevención” (redorta & gallardo, 2014) de la violencia y el delito. Para ello, el policía mediador coadyuvará en la gestión y resolución pacífica de los diferentes conflictos de convivencia ciudadana.

## **1. Características principales de la Mediación Policial**

En primer lugar, expondremos las cuestiones elementales que definen la Mediación Policial, para ir dibujando de forma paulatina y estructurada dicha Institución, que a la postre sirva de base teórico-jurídica para afrontar debidamente el ámbito material de tráfico, cuyo estudio e investigación será desarrollado en los siguientes capítulos.

### **1.1 Definición de Mediación Policial**

En ausencia de noción legal *ad hoc*, encontramos varias definiciones de Mediación Policial, en función de aquellos aspectos instrumentales que se consideren más sobresalientes y del mayor o menor grado de formalismo que se entienda aplicable.

Por un lado, siguiendo a COBLER MARTÍNEZ se concibe la Mediación Policial como

La forma en que las personas pueden resolver sus conflictos, por medio del diálogo y con ayuda de un Policía Mediador, que deberá ser imparcial, en donde cada una de las partes en conflicto tienen la oportunidad de exponer el problema, y colaborar voluntariamente con el fin de lograr un acuerdo que pueda satisfacer a ambas partes, reparando el daño causado y solucionando o transformando el problema. (Cobler, 2014, pág. 132) corresponsabilizando a la ciudadanía en los conflictos de origen convivencial.

Por su parte, la Inspectora Rosana Gallardo, ofrece la siguiente definición:

Es la mediación ofertada por los policías en el marco de la Institución. Por lo común, la mediación se realiza en las instalaciones policiales y los policías intervienen de

uniforme; su fuerza radica en la confianza que los ciudadanos depositan en los propios policías. (Gallardo & otros, 2014).

De lo expuesto, se infiere que la Mediación Policial responde apriorísticamente a un tipo singular de mediación que se realiza en el marco de la Institución policial, como método alternativo para la resolución de los conflictos comunitarios. En su virtud, el policía mediador, sirviéndose de la confianza depositada por la ciudadanía, coadyuva en la gestión pacífica del problema, favoreciendo la comunicación y el diálogo constructivo entre las partes, en pro de un acuerdo satisfactorio para ambos.

### **1.2 Método alternativo para la gestión y resolución de los conflictos comunitarios**

La Mediación Policial, que comparte los fundamentos y principios de la mediación, *mutatis mutandis* se presenta pues, como un método alternativo para la solución de conflictos, al que pueden acudir los ciudadanos para gestionar de forma voluntaria, amistosa y pacífica las discrepancias derivadas de la convivencia comunitaria, en lugar de hacerlo por otros medios de confrontación como la denuncia, o incluso, la violencia. En este proceso, el Agente de policía interviene realizando las funciones propias del mediador, esto es, actúa como tercero neutral e imparcial que, aplicando habilidades y técnicas propias de la mediación, favorece el entendimiento entre las partes, ayudándoles a alcanzar una solución aceptable al conflicto por sí mismas, (Gallardo & Cobler, 2012, pág. 105) transformando de facto, las relaciones interpersonales subyacentes de cara al futuro.

Precisamente, lo que diferencia a la mediación, policial en este caso, de cualquier otro método alternativo de resolución de conflictos, es que esta técnica parte de la premisa de una colaboración proactiva de las partes en la gestión positiva de sus propios conflictos “sin violencia, de forma creativa y constructiva” (Gallardo & Hierro, Mediación Policial. La reflexión sobre la reflexión, 2016) , cuya negociación asistida deja a un lado sus posiciones iniciales, para centrarse en la satisfacción de los intereses y necesidades que lleven a la consecución de una solución *ad hoc* donde ambos ganen.

### **1.3 Naturaleza *intuitu personae* de la Mediación Policial. El policía mediador.**

De todas las características reseñadas, hay una particularidad que sobresale del resto, diferenciando claramente a la Mediación Policial de otros tipos de mediación ordinarios, mucho más asentados y conocidos entre la ciudadanía.

Así, por ejemplo, mientras la mediación familiar, escolar o comunitaria, queda definida en función del ámbito material de intervención, la Mediación Policial adquiere tal

condición en virtud de la específica figura del mediador, que en este caso debe recaer inexorablemente en un policía debidamente uniformado y en el ejercicio de sus funciones.

Como se verá, esta especial naturaleza *intuitu personae* de la Mediación Policial, comporta a su vez tres consecuencias: en primer lugar, el carácter institucional o de servicio público del efectivo desarrollo de dicha singular función; en segundo lugar, la esfera de actuación no queda circunscrita a un único ámbito, siendo extensible a todas aquellas materias directamente asociadas con las heterogéneas funciones policiales; por último, el policía mediador, como representante de la neutralidad e imparcialidad propias de su cargo, es un profesional en quien la ciudadanía deposita realmente su confianza.

## 2. Nuevo modelo de intervención policial. La convivencia pacífica comunitaria

En este apartado, se ofrecerán los fundamentos que han originado el nacimiento del llamado por la doctrina “Modelo de Mediación Policial”, en evolución natural del anterior modelo de Policía Comunitaria o de Proximidad, gracias a la intervención proactiva de la Policía en los diferentes problemas que acontecen en “su” comunidad.

Vale destacar, que la Mediación Policial no debe considerarse exclusivamente como un método alternativo para la gestión y resolución de conflictos, sino que la misma viene a suponer además un nuevo paradigma, un cambio cultural de la propia Organización Policial, cuya actuación supera ahora los conceptos de proximidad y prevención de la violencia de modelos precedentes, donde en virtud de la técnica de la mediación se avanza hacia la “provención” como explicación adecuada del conflicto, todo ello, para el logro del mantenimiento de la convivencia pacífica comunitaria y la seguridad pública.

### 2.1 La misión principal de la policía: proteger del libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana

El fin específico que orienta y también legitima la actividad profesional de la Policía, siguiendo las líneas marcadas por los textos internacionales más importantes en la materia, queda establecido en el art. 104 de la Constitución española, al indicar que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad “tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

Al mismo tiempo, en desarrollo del citado precepto constitucional, el art. 1.4 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (en lo sucesivo

LOFCS), señala que “el mantenimiento de la Seguridad Pública se ejercerá por las distintas Administraciones públicas a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad”.

Tales previsiones normativas, ponen de manifiesto que la misión principal de la policía queda incardinada hacia la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, así como en la garantía de la seguridad pública que permita su efectivo desarrollo, llevando a cabo este cometido esencial para el disfrute de una convivencia pacífica, mediante el correcto desempeño de sus funciones específicas.

#### **b) Evolución de los modelos de seguridad pública. El modelo policial español**

Tal y como se ha adelantado, la intervención de la Policía en el mantenimiento de la seguridad pública no ha sido siempre enfocada de la misma forma, habiendo evolucionado paulatinamente en adaptación a las nuevas exigencias y necesidades de la sociedad.

Siguiendo la clasificación elaborada por J. Q. Wilson (1968), *grosso modo*, los estilos de prestación del servicio policial pueden acomodarse a uno de los tres grandes modelos (Alvarez, 2001):

- El modelo de vigilancia y control, que representa la primera concepción histórica de la Policía, entendida esta como un instrumento represivo de control y salvaguarda del orden, propio de los regímenes dictatoriales, y que posee una alta centralización, alta discrecionalidad, así como también, una baja relación social.
- El modelo legalista, instaurado con la llegada del Estado de Derecho, cuyo objetivo pasa por ser una herramienta eficaz para la aplicación de la justicia tras la comisión de un delito, también se encuentra muy centralizado y cuenta con una baja relación social, pero sus actuaciones disponen de baja discrecionalidad, debido al escaso margen de maniobra que le permite su excesiva sujeción al ordenamiento legal.
- El modelo de servicio público que prima en la actualidad, se caracteriza por una centralización baja que permite a la propia organización adaptarse a los problemas y demandas sociales de seguridad, presentando adicionalmente una discrecionalidad alta en la actuación policial y una alta relación social con el “conciudadano”.

De todos los modelos de seguridad genéricos propuestos por J. Q. Wilson, la LOFCS, sin olvidar la misión constitucionalmente encomendada a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, parece haberse decantado por un “modelo policial de servicio público”.

Conclusión a la que se llega si atendemos a lo prescrito en el Preámbulo del citado

texto legal, al señalar que la activa e intensa compenetración entre la colectividad y los funcionarios policiales –que constituye la razón de estos y es determinante del éxito o fracaso de su actuación– hace aflorar una serie de principios que, de una parte, manifiestan la relación directa del servicio de la Policía a la comunidad y, de otra parte, como emanación del principio constitucional de igualdad ante la Ley, exigen la neutralidad política, la imparcialidad y la evitación de cualquier actuación arbitraria o discriminatoria.

A mayor abundamiento, sigue diciendo el Preámbulo en su punto II que por encima de cualquier otra finalidad, la Ley (LOFCS) pretende ser el inicio de una nueva etapa en la que destaque la consideración de la Policía como un servicio público dirigido a la protección de la comunidad, mediante la defensa del ordenamiento democrático.

Si bien es cierto que la LOFCS aboga por un servicio público policial subordinado al bienestar social, esta circunstancia no le confiere un carácter prioritariamente asistencial, puesto que su objetivo ahora se centra en la inseguridad ciudadana, que afronta desde la compenetración con la sociedad en la búsqueda de soluciones a sus problemas (ibidem, pág. 146).

## **2.2 La policía comunitaria o de proximidad. La prevención policial**

Dentro del consabido modelo de servicio público, quedan subsumidas todas aquellas prácticas o (sub)modelos policiales cuya actuación se orienta principalmente hacia la prevención y resolución de problemas, sin que por ello se abandone el carácter reactivo ante posibles incidencias del servicio, sujetas a responsabilidad penal o administrativa.

En primer lugar, resulta ineludible referenciar a Sir Robert Peel (Gallardo & Cobler, *Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*, 2012), cuyos postulados para la creación de la Policía londinense (“Bobbys”), al establecer que los policías forman parte integrante de la sociedad ya que son ciudadanos que están al servicio de la comunidad a la cual pertenecen”, buscaban una cooperación del público en la prevención del crimen, el desorden y el cumplimiento voluntario de la ley, acudiendo a la fuerza física solamente cuando la persuasión, el consejo y la advertencia no sean suficientes.

Como reflejo de la filosofía de Sir Robert Peel, H. Goldstein (ibidem, pág. 46 y 47) desarrolló en 1979 el concepto de “policía orientada a los problemas” (POP), cuyo modelo abogaba por la identificación, análisis y resolución de problemas específicos de la comunidad, donde la posición privilegiada de la policía le posibilita para buscar

soluciones adecuadas que impidan el surgimiento de las condiciones que favorecen la aparición del delito y los problemas de convivencia, haciendo frente a los mismos.

Con el devenir de los tiempos y, como consecuencia directa de las nuevas demandas ciudadanas en materia de seguridad derivada de los cambios socioculturales, se fue implantando un modelo de Policía Comunitaria o de Proximidad, en el que se establece la corresponsabilidad de la comunidad en la tarea de prevención de la violencia y transgresiones al ordenamiento jurídico, caracterizado este por “un nuevo estilo de trabajo más proactivo, enfocado al análisis y las causas del delito” (ibidem, pág. 49).

El mencionado avance en proximidad de la intervención policial, se dirige ahora a acciones preventivas colectivas, donde la policía no cuenta con la exclusividad para la salvaguarda del orden y seguridad, sino que comparte dicho objetivo con una comunidad cooperadora en el mantenimiento de la paz social. Generándose en añadido, gracias a la señalada inversión de prioridades, un ambiente comunitario más positivo y constructivo, así como unas relaciones mucho más dinámicas entre la Policía y los Ciudadanos (ibidem, pág. 51).

### **2.3 El modelo de Mediación Policial contribuye al mantenimiento de la convivencia pacífica comunitaria y la seguridad pública. La “provención” policial.**

Uno de los parámetros cualitativos de mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, sin duda alguna, es la seguridad, entendida esta en su doble vertiente, esto es, aquella identificada con un estado objetivo de seguridad, donde se garantice esta en mayor o menor medida, pero sobre todo, como una sensación subjetiva de la misma (Curbert, 2008).

Ahora bien, cuando hablamos de seguridad, esta no debe quedar ceñida a aquellas situaciones delictivas y otras vulneraciones del orden público que, impregnadas de un carácter violento y altamente lesivo, generan gran alarma social. No puede obviarse que, para la comunidad, los problemas de convivencia son fuente generadora de un malestar general que, si no se resuelven con prontitud y eficacia, pueden derivar en una escalada del conflicto comunitario, incidiendo en una sensación de inseguridad ciudadana (Cobler, Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz., 2017).

Ciertamente, el conflicto es considerado un elemento consustancial e inherente a las relaciones interpersonales, pues forma parte de la propia naturaleza humana por el simple hecho de su existencia, siendo difícil, sino imposible, imaginar una sociedad



donde no surjan discrepancias, desavenencias o malentendidos entre sus conciudadanos. Por tal motivo, ante la imposibilidad de evitar la aparición de conflictos en el seno de la comunidad, se hace preciso que estos sean gestionados de la mejor manera, esto es, por medios pacíficos que permitan una solución a la controversia para la consecución de una convivencia armónica y, que a su vez, fortalezca las relaciones sociales subyacentes.

Es precisamente en este punto donde la policía, como servicio público y parte integrante de la comunidad que no puede quedar al margen de los diferentes problemas que acontecen en la misma, debe ocupar “el tercer lado”, identificado por William Ury como el conjunto de la sociedad que tiene alguna significación para los actores del conflicto, al quedar afectada y concernida desde los primeros estadios (Montiel, 2014, pág. 43).

Para tal cometido, emerge el modelo de Mediación Policial, que viene a suponer una herramienta para el cambio de cultura policial, un nuevo paradigma donde el policía adquiere un rol de prevención de la violencia y de respuesta efectiva frente a los actos que atentan contra la comunidad (Cobler, Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz., 2017, pág. 78), donde gracias al uso de técnicas y habilidades en mediación, trabaja sobre el efecto y las causas de los conflictos sociales para su resolución.

Y es que la sociedad del Siglo XXI, demanda una Policía pacificadora, mucho más cercana e implicada en las cuestiones que inciden en la convivencia comunitaria, que sea considerada parte de un todo. Por ello, esta debe enfocar su actuación en la “prevención”, definida como aquel proceso de intervención que se sucede antes de la crisis y que lleva hacia una explicación adecuada de los conflictos, reconociendo los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas y fomentando el cambio de actitudes y relaciones de colaboración, también necesarios, para manejarlos sin violencia (Gallardo & Hierro, Mediación Policial. La reflexión sobre la reflexión, 2016, pág. 78).

Siguiendo a Josep Redorta y Rosana Gallardo (redorta & gallardo, 2014, pág. 18): Con la Mediación Policial, la policía dispone de una herramienta con la que realizar una gran labor social, ofreciendo un servicio rápido y eficaz en la gestión de la convivencia, que además se configura como herramienta para el cambio cultural en

la organización policial: en definitiva como una forma de ser y querer hacer las cosas de forma diferente (...).

En definitiva, el instrumento de la Mediación Policial, gracias al abordaje de los problemas comunitarios desde prácticas de carácter preventivo, permite al Policía, como profesional experto de la convivencia, intervenir de manera anticipada transformando el conflicto, en virtud de la adquisición de nuevas habilidades sociales *ad hoc*, y del uso efectivo de sus principales armas, esto es, la educación y la palabra (ibidem, pág. 194).

### **3. Clases de mediación. Implementación del Servicio de Mediación Policial**

Cuando se habla de Mediación Policial, conviene tener en cuenta una serie de precisiones que ayuden a delimitar la concreta aplicación de esta técnica en contextos policiales, en función del grado de institucionalización en su desarrollo.

Así, partiendo de la clasificación dicotómica señalada por la autora Elena Cobler (Cobler, Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto, 2014, pág. 135), debemos distinguir *ab initio* entre la Mediación Policial informal que realizan los funcionarios policiales en intervenciones inmediatas a pie de calle, de la Mediación Policial formal, caracterizada por disponer de un proceso estructurado y garantista, que guarda una mayor similitud con la mediación prevista en el ordenamiento jurídico.

#### **3.1 Mediación informal aplicable a las intervenciones operativas policiales**

En el ejercicio de sus funciones, es bastante habitual que los Agentes de Policía sean requeridos con motivo de un conflicto ciudadano precisado de una actuación inmediata, donde las clásicas respuestas policiales, denunciando o derivando el asunto hacia otras instancias sin entrar en el fondo del problema, devienen en ineficaces en cuanto a su posible resolución, a la par que no se ofrece un servicio público de calidad y cercano.

Con la llegada del novedoso modelo de Mediación Policial, se permite una gestión adecuada del conflicto relacional donde se comparten intereses y proximidad, gracias a la tarea de facilitación que desarrolla el policía, aplicando al caso concreto las técnicas de resolución de conflictos y habilidades mediadoras en las que ha sido formado (Cobler, Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto, 2014, pág. 135 y 136).

En este sentido, se entiende por Mediación Policial informal, aquella que se realiza en cualquier intervención operativa donde el policía, que cuenta con la confianza de las partes, ayuda a estas en la resolución de sus problemas a través de un proceso abierto que se sirve de la comunicación y el dialogo, como vía para encontrar una solución



conjunta, que en añadido, mejora las relaciones sociales y ayuda a tejer consenso.

Aunque no todo conflicto es mediable o susceptible de ser resuelto in situ, bien porque la tensión y emociones encontradas del momento lo impidan, bien porque el mismo necesite de una gestión con mayor profundidad de imposible realización inmediata, no debe obviarse que una intervención mediadora informal puede ir limando las aristas que dañan la relación, evitando la escalada o cronificación del problema, preparando el terreno para el futuro desarrollo de una Mediación Policial formal, en su caso (ibidem, pág. 137).

Por otro lado, cabe indicar que en esta modalidad informal, el policía puede encontrar verdaderas dificultades objetivas para desarrollar la mediación de acuerdo a los parámetros clásicos que se estudian en los manuales, impidiendo una estricta sujeción a los principios que informan esta institución, como así sucede con la neutralidad y la confidencialidad de lo tratado, en aquellos asuntos de carácter público donde la consideración de Agente de la Autoridad exija una actuación determinada (redorta & gallardo, 2014, pág. 14).

### **3.2 Mediación formal realizada a través del Servicio de Mediación Policial**

Como consecuencia lógica y evolutiva del nuevo paradigma, surge la Mediación Policial formal, que a diferencia de la anterior, es un proceso de resolución de conflictos privados, estructurado y secuenciado, que se realiza en dependencias policiales. En dicho procedimiento, las partes, de forma voluntaria e informada, tratan de encontrar una salida a su problema desde la colaboración y el consenso, gracias a la ayuda del policía mediador, que facilita su comunicación y diálogo constructivo (Cobler, Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz., 2017, pág. 92).

La posibilidad de contar con un espacio neutral y confidencial donde las partes en conflicto puedan gestionar apropiadamente aquellos problemas precisados de un tratamiento integral, centrado en los efectos y causas que lo han originado, permite una comunicación fluida para que ambos expresen sus argumentos, intereses, necesidades o expectativas futuras, en aras de su entendimiento o el logro de un acuerdo satisfactorio (ibidem).

La referida mediación formal, de la que nos ocuparemos de ahora en adelante, ofrecida por lo general al ciudadano a través de un Servicio de Mediación Policial creado *ad hoc*, supone la institucionalización de su ejercicio por parte de la Policía y, por tanto, una

mayor garantía en su efectivo desarrollo, sujeto ahora al cumplimiento de los postulados básicos y principios generales de los que se nutre la mediación, como se verá.

### **3.3 Implementación del Servicio de Mediación Policial**

Todo lo hasta aquí expuesto, lleva a la necesaria implementación del Servicio de Mediación Policial dentro de la propia Organización, lo cual, dejando a un lado aspectos formales relativos al diseño y presentación del proyecto, requiere del abordaje de una serie de previsiones cuya observancia deviene imprescindible para el éxito del mismo.

Por una parte, deben plantearse seriamente los posibles obstáculos con los que contará la implantación de este nuevo servicio público, siendo conveniente a tal efecto, la realización de un análisis DAFO, donde se estudien las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que presenta el proyecto, tanto interna como externamente.

La Mediación Policial, como se ha indicado, supone un cambio de paradigma de la cultura policial, que precisa del apoyo de toda la organización, tanto a nivel institucional como de la propia estructura jerárquica, pasando por el necesario respaldo de la totalidad de la plantilla, pues todos conforman el Servicio de Mediación Policial.

Por otra parte, este servicio debe contar con unos objetivos bien definidos, que se rijan bajo parámetros de eficacia, compatibilidad y simplicidad para su aceptación (Gallardo & Cobler, Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos, 2012, pág. 139), así como de personas con fuerte liderazgo realmente implicadas en el proyecto, que lleve a su éxito y al ineludible respaldo de la comunidad como destinataria final del mismo.

### **CAPÍTULO SEGUNDO: MARCO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN POLICIAL.**

Centrados en la Institución de la Mediación Policial, formalmente entendida, resulta del todo necesario delimitar el concreto marco jurídico aplicable al desarrollo de esta herramienta en el ámbito policial, cuya regulación ya se vaticina ciertamente singular.

Para ello, se recurrirá con carácter principal, tanto a la LOFCS, conocida norma básica estatutaria de la policía, como a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en lo sucesivo LEMED), dictada en transposición de la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 21 de mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (en lo siguiente, Directiva 2008/52/CE). Ambas leyes, con las modulaciones pertinentes propias de la naturaleza dual con la que cuenta la Mediación Policial, conforman el grueso de su régimen normativo, que debe servir para desterrar la idea de alegalidad (Lázaro & otros, 2014,

pág. 153) de esta función, así como también, de la posible incompatibilidad entre los principios inherentes a la mediación, y las particularidades o límites que presentan las obligaciones dimanantes del cargo de Policía.

### **1. Mediación Policial. Función legítima de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**

Actualmente, dada la inexistencia de una mención específica a la mediación dentro del marco competencial de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como también, de las suspicacias interesadas que se mueven desde diferentes sectores profesionales, todavía hay quien discute la legalidad del ejercicio de la función de Mediación Policial.

Por tal motivo, en el siguiente apartado, se desarrollarán aquellos postulados donde reside la legitimidad del uso de la Mediación Policial (Cobler, Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto, 2014, pág. 133), para la resolución de los conflictos que surgen en la comunidad y de los que se solicita la cooperación oportuna.

#### **1.1 Cooperación policial en la resolución de los conflictos privados**

Dentro de los Principios Básicos de Actuación que ofrece la LOFCS, como norma estatutaria básica de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (en adelante FCS), siempre bajo el prisma del art. 104 de la CE, adquiere singular relevancia lo dispuesto en su art.5.2, donde se establece que en las relaciones con la comunidad, los miembros de las FCS observarán en todo momento un trato correcto y esmerado, procurando su auxilio y protección, siempre que las circunstancias lo aconsejen o fuesen requeridos para ello.

Concretamente, una vez examinado el amplio abanico competencial de las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cabe destacar, la siguiente función de “cooperación policial en conflictos privados”:

- Así, según el art. 38.3.a) de la LOFCS, las Comunidades Autónomas, a través de sus Cuerpos de Policía, en prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (incluyendo por tanto a la Guardia Civil y la Policía Nacional en este cometido), podrán ejercer la función de “cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”.
- En similares términos, el art. 53.1.i) del mencionado texto legal, señala que los Cuerpos de Policía Local, en el ejercicio de sus funciones, deberán “cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”.

El efectivo ejercicio de la “cooperación policial en la resolución de conflictos privados” no debe entenderse con carácter exclusivo de un Cuerpo sino prevalente (Lázaro & otros, 2014, pág. 155), habida cuenta que el propio articulado de la LOFCS se expresa acertadamente en dicho sentido, al indicar que “los miembros de las Fuerzas y Cuerpos

de Seguridad ajustarán su actuación al principio de cooperación recíproca” y coordinación orgánica (art. 3 LOFCS)

### **1.2 Concordancia entre cooperación policial en conflictos privados y la mediación**

Tal y como señala la profesora Carmen Lázaro (ibidem, pág. 15), la función de cooperación policial en la resolución de conflictos privados, resulta totalmente compatible con lo preceptuado en la LEMED, como se ha dicho, reguladora del régimen general de la Institución de la mediación en España, en cuyo art. 1 define la mediación como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

En el mismo orden de las cosas, el art. 2.1 de la LEMED señala que su ámbito de aplicación se circunscribe a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles que afecten a derechos y obligaciones disponibles por las partes, esto es, la propia esfera del derecho privado, en clara concordancia con el articulado de la LOFCS.

En añadido, no puede obviarse que el art. 5.1 de la LEMED legitima como instituciones de mediación a las entidades públicas que tengan entre sus fines su impulso, lo cual habilita a las respectivas Administraciones Públicas, para que se constituyan como tal.

En esta línea, el art. 25.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), al establecer que “el Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal”, abre la puerta a la Policía Local para constituirse como Institución de mediación.

### **1.3 Ejercicio legítimo de la función de Mediación Policial**

La función de cooperación policial en la resolución amistosa de conflictos privados tras requerimiento ciudadano, de aplicación a los diferentes Cuerpos de Policía existentes, ciertamente no menciona de forma expresa la Mediación Policial, pero ello no es óbice para entender la misma incluida en su ámbito de aplicación como una función propia.

En primer lugar, porque difícilmente el legislador de los años ochenta pudo prever tal eventualidad dentro de los cometidos de las FCS, cuando ni siquiera existía norma legal alguna que regulase la mediación en otros campos de actuación mucho más extendidos.

En segundo término, porque de la redacción ofrecida en los arts. 38.3.a) y 53.1.i) de la LOFCS, se vislumbra una función de mayor amplitud que la estrictamente mediadora,

englobando todas aquellas situaciones donde tras el oportuno requerimiento, se deba “cooperar” en la resolución de conflictos, aún sin el consabido recurso a la mediación.

En último extremo, la exigencia hermenéutica *ex lege*, impide que solamente se pueda atender a la propia gramaticalidad de los artículos citados, limitando en exceso su aplicación virtual, sin tener en cuenta los demás elementos existentes, tales como el contexto actual y la finalidad del legislador (Ley 1/2001, de 15 de Marzo, de Mediación Familiar de Catalunya, 2001). Todo lo expuesto, parece abogar por una interpretación inclusiva de la función de la mediación en el mandato legal de cooperación policial, máxime si tenemos en cuenta que ambas regulaciones muestran una correspondencia casi absoluta, según lo ya apuntado.

En su virtud, debe considerarse legítimo el efectivo ejercicio de la Mediación Policial en conflictos entre particulares, en aquellos casos que la Policía sea requerida para ello (Gallardo & Cobler, Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos, 2012, pág. 79).

#### **1.4 Regulación específica de la Mediación Policial como función a desarrollar**

Ciertamente, la LOFCS, cuya promulgación data de 1986 y, a pesar de las reformas sufridas, se muestra totalmente obsoleta para representar la realidad policial actual, sobre todo, en lo referente al marco competencial de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En este sentido, sobresale de manera singular la situación de la Policía Local, que en la actualidad viene desarrollando diversas funciones que no cuentan con el necesario reconocimiento en la LOFCS, debiendo recurrir indirectamente, tanto doctrina como jurisprudencia, a interpretaciones de otros textos legales, en aras de ofrecer cobertura al ejercicio de determinados cometidos policiales, como así sucede con la participación de Policía Judicial, en la elaboración de atestados por delitos contra la seguridad vial (Ante el silencio del art. 53 de la LOFCS, debe recurrirse a una interpretación tanto del art. 547 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio del Poder Judicial – en adelante LOPJ-, como de los arts. 282 y ss. de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y, las específicas funciones de la Policía Local en materia de tráfico dentro del casco urbano).

Por tal motivo, sería deseable una pronta y profunda reforma de la LOFCS, así como de la legislación autonómica en la materia, que adecue el referido reparto competencial a las funciones concretas que la realidad social y operativa ha ido imponiendo a las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en este caso, reconociendo como función

específica el ejercicio de la Mediación Policial dentro del contexto comunitario.

Como ejemplo a seguir, encontramos la reciente Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana, cuyo art. 33.2.e) establece, dentro de las competencias de este Cuerpo, la función de “intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos”.

## 2. Principios informadores de la Mediación Policial

Tal y como se ha adelantado, la Mediación Policial, en ausencia de regulación *ad hoc* que delimite su concreto régimen jurídico, queda sujeta, en virtud de la triple naturaleza que presenta la figura del policía mediador, tanto al régimen general de la institución mediadora en España, como a la normativa jurídico-policial y de los empleados públicos. Debido a ello, el desarrollo del proceso de Mediación Policial deviene vinculado a los Principios informadores de la mediación establecidos en la LEMED, previa adaptación de las particularidades inherentes a la función policial, cuyo ejercicio tiene que observar los principios básicos de actuación determinados por la LOFCS, y demás normativa aplicable.

Conviene indicar que los principios en los que se fundamenta la mediación, como técnica auto compositiva de resolución de conflictos, se apoyan a su vez sobre dos grandes ejes: el poder y la confianza. Así, mientras el primero queda determinado por el *empowerment* existente entre las partes, como propietarias del conflicto, y por la neutralidad e imparcialidad del mediador en la búsqueda del necesario equilibrio de poder entre estas; la confianza, se construye a raíz de la voluntariedad de las partes para gestionar su conflicto, la propia confidencialidad del proceso de mediación y la proactividad de la actuación desarrollada por el mediador (Redorta, 2011, pág. 19).

### 2.1 La imparcialidad y neutralidad legalmente modulada del policía mediador

Según señala el art. 7 de la LEMED, en el procedimiento de mediación se deberá garantizar que las partes puedan intervenir con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista que estas expresen, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de alguna de ellas.

Asimismo, el art. 8 del citado texto legal, previene que las actuaciones desarrolladas por el mediador, se llevarán a cabo en la forma que permita a las partes en conflicto poder



alcanzar por sí mismas un posible acuerdo. Para tal fin, incide su art. 13, este deberá facilitar la comunicación entre las partes, velando porque dispongan de información y asesoramiento suficientes, mediante una conducta activa al acercamiento de posturas.

Añadiendo este último precepto que, el mediador no podrá iniciar la mediación o deberá abandonarla, cuando concurran circunstancias que afecten a su imparcialidad o generen un conflicto de intereses, salvedad de que se asegure poder mediar con total imparcialidad y las partes, previamente informadas, consientan expresamente.

Lo que realmente propugnan los artículos indicados, es una intervención del mediador, tanto imparcial, respetando la igualdad de las partes en el proceso, como neutral, ante el posible resultado de la mediación, sin que a este le puedan mover otros objetivos que los mencionados, ajenos por tanto, a intereses espurios o valores propios, que puedan incidir negativamente en la resolución del conflicto.

Tales previsiones, guardan relación con lo dispuesto en el art. 5.1.b) de la LOFCS, al señalar que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad adecuarán su actuación al ordenamiento jurídico, con absoluta neutralidad política e imparcialidad, sin discriminación alguna.

Ahora, si bien la imparcialidad del policía mediador no cuenta con excepciones en su ejercicio, no se puede decir lo mismo de la neutralidad respecto del resultado del proceso, puesto que el policía, como garante del interés general tutelado por la Ley, debe preservar la posible vulneración del orden público y el respeto por las normas de convivencia.

Resulta evidente que, la deslegalización y desjuridificación que caracterizan a la mediación, no puede amparar la suscripción de un acuerdo que no respete las normas imperativas vinculantes al caso, y ello, sin importar que profesional realice las funciones de mediador. Con más motivo deben respetarse estas normas en el contexto comunitario, donde la inobservancia de las mismas, podría llevar a la intervención coactiva de la propia Policía, en aras del mantenimiento de una convivencia pacífica y la seguridad pública.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio del poder discrecional inherente a la actuación policial, como herramienta que se presume necesaria, al permitir cierta flexibilización en aquellos supuestos donde exista ambigüedad de la norma o el procedimiento (Yniguez, 2007).

En resumidas cuentas, aún en el supuesto de que el policía mediador se abstuviese de interceder en la consecución de un posible acuerdo contrario al ordenamiento jurídico,

su carácter indudablemente ilegal no aportaría gran utilidad a las partes, pues su virtualidad nunca traspasaría el plano estrictamente moral de dicha relación interpersonal.

Por todo lo expuesto, este principio de neutralidad legalmente modulada, que en un primer momento podría considerarse como una limitación adicional al desarrollo de la Mediación Policial, proporciona a su vez un valor añadido, gracias al conocimiento exhaustivo de la Policía de las reglas que rigen la convivencia comunitaria, si atendemos a la información y asesoramiento que el mediador debe ofrecer a las partes.

## **2.2 La confidencialidad en la Mediación Policial. La dispensa y otras excepciones**

Indica el art. 9 de la LEMED que tanto el procedimiento de mediación, como la información revelada y la documentación utilizada en el mismo resulta confidencial, obligación que se extiende no solo al mediador, quien queda protegido por el secreto profesional, sino también, a la Institución de mediación y a las partes intervinientes. El principio de confidencialidad garantiza la legítima confianza que se deposita en el proceso de mediación, de vital importancia para que las partes puedan desenvolverse con total libertad, exponiendo su propia versión, intereses y necesidades, favoreciendo con ello, que se generen soluciones satisfactorias y duraderas al conflicto subyacente (Viola, 2010, pág. 8).

Este deber de confidencialidad, exime a los mediadores y las personas que participen en el proceso de la obligación de declarar o aportar documentación obrante en el mismo, ante la existencia de un procedimiento judicial o arbitral que pueda requerirlo, salvedad de aquellos supuestos, donde la predicada confidencialidad queda exceptuada.

Respecto a esta última cuestión, una interpretación integrada de la propia LEMED, la Directiva 2008/52/CE, y la Ley de Enjuiciamiento Criminal (en lo siguiente LECrim), por tener todas ellas incidencia en la materia, lleva a la inaplicación de la confidencialidad en el proceso de mediación, en determinados supuestos:

- Cuando las partes, conjuntamente, de manera expresa y por escrito, dispensen del deber de confidencialidad en alguno de sus extremos (ex art. 9.2.a) de la LEMED).
- Cuando lo soliciten los Jueces o Tribunales del orden jurisdiccional penal, mediante una resolución judicial motivada (ex art. 9.2.b) de la LEMED).
- Cuando lo exijan razones imperiosas de orden público, el interés superior del menor o la prevención de daños personales (ex art. 7 de la Directiva 2008/52/CE).

En este supuesto cabría incluir aquellos casos en los que el mediador conozca de la



existencia de un hecho delictivo perseguible de oficio (delito público), por estar obligado a denunciarlo inmediatamente en virtud del art. 262 de la LECrim, so riesgo de una multa irrisoria, al no quedar eximido de este deber como así acontece con los abogados, procuradores, eclesiásticos y ministros de culto (ex art. 263 de la LECrim).

- Cuando sea necesario conocer el contenido del propio acuerdo resultante de la mediación para aplicar o ejecutar el mismo (ex art. 7 de la Directiva 2008/52/CE).
- Cuando una parte o partes no asistan a la sesión informativa, dicho extremo no será confidencial (ex art. 17.1 de la LEMED).

Por otra parte, el deber de confidencialidad al que se haya sujeto el mediador, guarda semejanza con el secreto profesional del policía establecido en el art. 5.5 de la LOFCS, al indicar que las FCS “deberán guardar riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones.

“No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la Ley les impongan actuar de otra manera”.

Dicho precepto, en línea con lo establecido en los arts. 52 y ss. del EBEP ( Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP), supone en la práctica idénticas excepciones que las planteadas para el referido principio de confidencialidad, puesto que estas cuentan con una previsión legal y, dicha regulación general, resulta aplicable a la Mediación Policial, como se ha apuntado.

Al mismo tiempo, el deber de colaboración con la Administración de Justicia y auxilio en sus funciones de Policía Judicial (ex art. 5.1 de la LOFCS), que obliga a las FCS a seguir las instrucciones que reciban para la persecución del delito y de los delincuentes, por mor del art. 283 de la LECrim, coincide con la exención relativa a la solicitud realizada por Jueces y Tribunales del orden jurisdiccional penal (Lázaro & otros, 2014, pág. 172).

Si las cuestiones anteriores no sugieren un criterio diferenciador asociado al ejercicio de la Mediación Policial, de igual manera, tampoco ofrece mayores restricciones la excepción de orden público, pues el mediador policial, cuando presencia o conoce a través del relato de una de las partes la comisión de un delito público, deviene obligado a intervenir participando esta circunstancia a la autoridad competente, no tanto por la aplicación del art. 262 de la LECrim, sino sobre todo, por lo dispuesto en los arts. 282 y ss. del citado texto legal, que añaden un plus de obediencia y de persecución.

La inobservancia de todas estas obligaciones por parte del policía mediador, puede conllevarle, además de la responsabilidad por daños y perjuicios en su ejercicio, posibles consecuencias disciplinarias, e incluso penales, en función del tipo de incumplimiento.

### **2.3 La voluntariedad y libre disposición de las partes. El policía mediador**

Por su parte, el art. 6 de la LEMED, prescribe que la mediación es voluntaria, no encontrándose ni las partes ni el mediador, obligados a iniciar o mantenerse en el procedimiento ni a concluir acuerdo alguno. Por otro lado, ligado a la voluntariedad, surge el principio de libre disposición, el cual confiere a las partes total libertad para determinar el contenido del posible acuerdo, respetando la disponibilidad del objeto debatido.

Indica en añadido su apartado segundo, que en aquellos supuestos donde exista una cláusula por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación los conflictos surgidos o que puedan surgir, deberá intentarse el procedimiento de mediación pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial, incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste el pacto.

Tal y como se ha adelantado al hablar de la neutralidad legalmente modulada, a pesar de la voluntariedad y libre disposición inherentes al proceso de la mediación, las partes solamente pueden celebrar acuerdos que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público (ex art. 1255 del Código Civil), siendo necesaria, por tanto, la disponibilidad de los derechos, bienes e intereses en juego (Gallardo & Hierro, *Mediación Policial. La reflexión sobre la reflexión*, 2016, pág. 153).

Por otro lado, dejando para más adelante la incidencia de la posible derivación judicial del asunto, conviene aclarar ciertos aspectos diferenciadores que la figura del policía mediador puede generar respecto a la voluntariedad de las partes, como así sucede ante el requerimiento o invitación de la autoridad policial para asistir a la mediación, y la cierta coerción que supone aceptar un acuerdo “legal” ante quien posteriormente deviene obligado a vigilar el cumplimiento de las normas de convivencia, esto es, la Policía.

La primera cuestión, sería fácilmente salvable si en toda comunicación que el Servicio de Mediación Policial realiza para cada una de las partes, principalmente en las primeras tomas de contacto, tanto el contenido y el lenguaje técnico utilizado, dejen patente que

no existe obligación alguna de asistir a la reunión, tratándose en todo caso de una invitación.

Centrados en el segundo aspecto, sin negar el elemento coercitivo que obviamente posee la neutralidad legalmente modulada ejercida por el policía mediador, quien no puede ni debe abstenerse de informar o asesorar a las partes sobre las posibles repercusiones que conlleva la firma de un determinado acuerdo, máxime cuando este es contrario a las normas de orden público, hay que advertir que el cumplimiento de las mismas se sitúa en un plano ajeno a las partes, quienes deben respetar estas aún en el caso de que se acuerde lo contrario, pues el interés público resulta indisponible.

Lo arriba expuesto, se entiende sin perjuicio de que la discrecionalidad inherente a la función policial, que no arbitrariedad, permita la negociación sobre cuestiones que sin ser plenamente disponibles para las partes, admitan una modulación en su interpretación.

Tampoco puede obviarse que, el policía mediador dispone de *auctoritas* y *potestas*, entendidas como el saber y poder socialmente reconocidos, respectivamente, que en su justo equilibrio y en el marco de la comunidad, generan la suficiente credibilidad en esta y garantiza la observancia de los principios de la mediación en pro de una solución (Lázaro, De la autoridad y sus agentes, pág. 172)

#### **2.4 Otros principios aplicables al proceso de Mediación Policial**

Además de los expuestos, la mediación cuenta con otra serie de principios que sin tener la virtualidad práctica de los anteriores, deben de considerarse igualmente fundamentales para el correcto desarrollo del proceso de Mediación Policial.

Así, el art. 10 de la LEMED, establece que los mediados actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo, que impiden el abuso del derecho para utilizar en beneficio propio informaciones obtenidas en la mediación (Lázaro & otros, Marco Jurídico de la mediación policial. Mediación policial. Teoría para la gestión del conflicto, 2014, pág. 170), debiendo prestar en añadido, la debida colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

Sigue diciendo este precepto que, tanto el compromiso de sometimiento a mediación y su iniciación, invocados mediante declinatoria, así como durante el desarrollo de las actuaciones procedimentales, en su caso, impiden a las partes ejercer contra las otras acción judicial o extrajudicial alguna en relación con su objeto, con excepción de la

solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles.

A los anteriores, habría que añadir, siguiendo a Carmen Lázaro (ibidem, pág. 163), otra serie de principios que informan la mediación desde un punto de vista meta jurídico, a saber:

- Autocomposición: Son las partes en conflicto las que posibilitan y confeccionan el consenso necesario para su entendimiento, gracias a la gestión del mediador.
- Equivalencia: Con independencia de las “posiciones” iniciales de las partes, se debe buscar el acercamiento equitativo de los “intereses”, para que ambas ganen.
- Flexibilidad: Fundamental en estos procesos voluntarios y cambiantes, donde las circunstancias e intereses de las partes son susceptibles de variaciones significativas.
- Interés superior del menor: Si el proceso o conflicto involucra a menores, deberá protegerse en todo caso, su ámbito personal y patrimonial.
- Inmediatez y presencialidad: Deviene imprescindible que las partes intervengan personalmente en la mediación, donde manifestar su voluntad.
- Transparencia: La transparencia del proceso y sus posibles consecuencias, debe impregnar el mismo, favoreciendo con ello la mutua confianza con el mediador.
- Equilibrio de poder: Debe procurarse un equilibrio de poder entre las partes, pues en las situaciones con extrema disparidad de poderes no se garantiza el ganar-ganar.
- Responsabilidad: La carga de la resolución del conflicto recae en las partes.
- No vencimiento: A diferencia de lo que acontece con otros medios de solución de controversias, en la mediación, las dos partes ganan, sin que en el acuerdo final prevalezcan los intereses de una parte sobre la otra (ganar-ganar).
- Calidad: El mediador policial debe contar con una formación básica y específica suficiente, de cara a un tratamiento eficaz del conflicto y del proceso.
- Debate contradictorio y equidad: Ligada con el principio de igualdad de las partes, la contradicción en sus exposiciones, deviene en la única forma real de estas puedan expresar sus verdaderos intereses, dejando a un lado sus posiciones iniciales.
- Prudencia y veracidad: El mediador debe actuar diligentemente, con la sensatez, buen juicio y cautela necesaria durante todo el proceso, sin realizar promesas u ofrecimientos que escapen de su control.

### **CAPÍTULO TERCERO: ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN POLICIAL. SERVICIO PÚBLICO DESTINADO A LA COMUNIDAD**

Una vez expuestos los fundamentos teórico-jurídicos de la Mediación Policial, vamos a

delimitar ahora el campo de actuación donde actualmente viene desarrollándose este novedoso fenómeno, sin pretender con ello, abarcar de forma sumaria todos aquellos ámbitos materiales en los que interviene dicho servicio allí donde se haya implementado.

Resulta evidente que, la esfera de actuación de la Mediación Policial, dado su carácter de servicio público comunitario, viene determinada a priori por la aproximación de los factores relativos al ámbito territorial donde se ejerce la respectiva jurisdicción y, los referidos al concreto marco competencial del Cuerpo de Policía en cuestión.

En este sentido, si bien el Servicio de Mediación Policial se encuentra estrechamente ligado a los conflictos de índole comunitaria, entendidos estos en un sentido amplio del término, no es menos cierto que dicha Institución se muestra del todo propicia para la efectiva resolución de las heterogéneas controversias que acontecen en el seno de la comunidad, con independencia de que en estos casos la materia diste inicialmente de los problemas cotidianos surgidos a resultas de la convivencia ciudadana.

### **1. Mediación Policial. Servicio público comunitario**

Un primer paso para ir definiendo el concreto ámbito de la Mediación Policial, pasa por su consideración de servicio público que se haya destinado a la comunidad, sin que en ningún caso el mismo quede constreñido a una determinada materia, a diferencia de lo que acontece con otras modalidades de mediación más habituales en el panorama actual, cuyo único campo de intervención, a su vez, el que le denomina.

Si bien la Mediación Policial, desde la óptica señalada, puede considerarse como una especialidad de la mediación comunitaria (Redorta, Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía, 2004, pág. 34), con la que ciertamente comparte el objetivo del mantenimiento de la convivencia pacífica en la comunidad para su efectivo desarrollo, lo cierto es que la virtualidad de esta Institución tiene un alcance mayor, si atendemos a la misión constitucionalmente encomendada, de protección del libre ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como la garantía de la seguridad ciudadana.

#### **1.1 Circunscripción del servicio a la esfera de la comunidad. Mediación sui generis**

Tal y como se ha indicado en repetidas ocasiones, la Mediación Policial responde a un nuevo modelo de intervención proactiva y de proximidad, que fundamenta su principal labor en la gestión positiva de los conflictos comunitarios para la consecución de una

convivencia armónica y el restablecimiento de las relaciones sociales de los ciudadanos. En este sentido, una Policía integrada e implicada en la resolución pacífica de los problemas que surgen en esfera comunitaria, debe ofrecer una respuesta a los múltiples conflictos que en ella acontecen, sin que pueda circunscribirse, por tanto, su campo de actuación a un ámbito material concreto.

Es por ello que, si en su momento dijimos que la Mediación Policial cuenta con una naturaleza *intuitu personae* por razón de la necesaria figura del policía mediador, ahora añadimos que, la imposibilidad relativa de acotar la materia conflictiva dentro de la comunidad, le confiere a su vez un indudable carácter de mediación sui generis, como otro de los elementos distintivos de esta Institución policial.

### **1.2 El carácter heterogéneo de los conflictos que acontecen en la comunidad**

A su vez, conviene precisar que la imposibilidad de acotación material mencionada, deriva del amplio elenco de situaciones conflictivas que pueden sucederse en el plano comunitario, que fundamentalmente irán referidas a problemas de convivencia vecinal, familiar, escolar o similar, sin que puedan obviarse otros posibles escenarios ajenos al ámbito estrictamente relacional o privado.

Este carácter heterogéneo y cambiante del conflicto comunitario, que se adapta a la realidad social existente para cada tiempo y lugar, impide que la Mediación Policial pueda cerrarse ante la posibilidad de tener que asumir nuevos ámbitos materiales de actuación.

### **1.3 La idoneidad de la Policía Local para la prestación del servicio**

Sin ánimo de ser excluyentes, lo cierto es que en la actualidad, la función policial de cooperación en la resolución de conflictos privados, viene atribuyéndose en la práctica y de forma casi exclusiva a la Policía Local, como Cuerpo que se mueve en el entorno social más próximo a la ciudadanía y que ha sufrido una reorientación adaptativa de su trabajo desde actuaciones reactivas hacia otras predominantemente preventivo-proactivas (Lázaro & otros, Marco Jurídico de la mediación policial. Mediación policial. Teoría para la gestión del conflicto, 2014, pág. 156).

Por tal motivo, no ha de extrañar que cuando se habla de Mediación Policial y de la implementación de dicho servicio público, nos estamos refiriendo indirectamente a su óptimo desarrollo por la Policía Local, dada la idoneidad con la que cuenta este Instituto policial para la prestación del mismo, como así pone de manifiesto la realidad presente.

**d) La Mediación Policial es un servicio público gratuito a disposición del**



**ciudadano.**

Como se ha dicho, el modelo policial defendido en el Preámbulo de la LOFCS, destaca la consideración de la Policía como un servicio público dirigido a la protección de la comunidad, estableciéndose una compenetración y relación directa entre estos elementos personales para la defensa del ordenamiento democrático y el logro del bienestar social. En su virtud, al igual que acontece con cualquier otra función desarrollada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Mediación Policial queda revestida de idéntica consideración de servicio público, cuya existencia en el plano local, deriva de la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de la comunidad (ex art. 25.1 de la LRBRL).

Asimismo, aunque el Servicio de Mediación Policial se oferta con carácter gratuito para el ciudadano, quien podrá solicitar o participar de forma voluntaria en el mismo dada su innegable condición de destinatario final, ello no es óbice para entender que dicho servicio público quede abierto para todos los asuntos que se requieran.

Efectivamente, si atendemos a todo lo anteriormente expuesto en este trabajo, queda patente que existen una serie de supuestos objetivos donde la materia a tratar queda fuera del principio de libre disposición de las partes, por responder a cuestiones de interés general o vulneradoras del orden público. Incluso, pueden llegar a existir situaciones de facto que impidan una participación efectiva del policía mediador, cuyas obligaciones inherentes al cargo le exigen actuar de una manera determinada, no compatible esta con la confidencialidad inherente al ejercicio de la Mediación Policial.

Mayores dificultades plantea la limitación derivada del respeto al Principio de voluntariedad del policía mediador y de los Principios de eficacia y racionalización de la actuación material de los servicios públicos (En concreción del art. 103.1 de la Constitución Española, el art. 3.1.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en lo sucesivo LRJSP), determina que las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales, actuando de acuerdo a los Principios de eficacia y de racionalización de sus actividades materiales, entre otros), en aquellos casos en los que las partes no actúen entre sí conforme a los Principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo, o bien, no presten la colaboración y apoyo necesarios al mediador.

En este sentido, conviene recordar que nadie está obligado a iniciar, mantenerse o concluir un acuerdo en el procedimiento de mediación, lo cual incluye al policía

mediador, quien podrá renunciar a su desarrollo en tanto concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad (ex art. 13 de la LEMED), o atenten contra cualquiera de los Principios informadores de la Mediación Policial, así como también, por la superación de los plazos o número de sesiones previamente determinadas para dicho servicio público.

Por tal motivo, siempre será conveniente establecer en la carta de servicios que tipo de asuntos pueden acceder a Mediación Policial, sus características y limitaciones (Redorta, Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía, 2004, pág. 41), aspectos que igualmente deberán ser recogidos en las actas del proceso de mediación.

## **2. Ámbito comunitario. Los conflictos generados por la convivencia**

Entendido el ámbito comunitario, como el origen y principal campo de actuación de la Mediación Policial, en base a la aspiración de una convivencia pacífica de la ciudadanía, cabe reflejar en este apartado los diferentes conflictos, no exclusivamente vecinales, que podrían quedar incluidos en su esfera, todo ello, desde una fundada perspectiva práctica, profesional y personal del Agente de Policía Local que suscribe.

### **2.1 Conflictos vecinales. Las molestias y problemas de relación entre vecinos.**

Tal y como se puede intuir, las relaciones de vecindad constituyen un importante foco de problemas y conflictos para toda comunidad, generados por las continuas molestias causadas tanto por actividades privadas como mercantiles, donde se incluyen:

- Molestias por obras, humos, barbacoas, música, fiestas particulares, ruidos, animales domésticos y juegos infantiles.
- Molestias por la proximidad de empresas, bares y zonas de ocio, cuyo desarrollo habitual incide negativamente en el descanso vecinal.
- Problemas de malos olores, salubridad e higiene de viviendas o instalaciones.
- Molestias en urbanizaciones y comunidades de propietarios, como así sucede con la ocupación de plazas de garaje ajenas, el uso regulado de piscinas y zonas comunes, la realización de fiestas o eventos, y el respeto por las normas de la comunidad.

### **2.2 Conflictos familiares e intergeneracionales. Desacuerdos en el núcleo familiar**

Aquí se pueden incluir aquellas situaciones conflictivas de carácter familiar que, por lo general, no llegan a exteriorizarse hasta que el problema alcanza mayores cotas de violencia, al ir vinculados a insultos y amenazas varias. Por ejemplo:



- Escenarios de ruptura de pareja, separación o divorcio, donde las partes opten por la mediación para llegar a un acuerdo sobre la formalización o modificaciones del convenio regulador, o ante incumplimientos ulteriores. Considero necesario señalar que para estos cometidos, los policías mediadores deberían contar con una formación jurídica especializada en familia, o bien, con la participación de colaboradores externos.
- Problemas de convivencia en el núcleo familiar, relativos al reparto de tareas de los menores, roles de los padres o el incumplimiento de las normas de la casa.
- Situaciones de dependencia familiar, tanto de ascendientes como de personas con discapacidad, que generan conflictos a causa de la gestión y ayuda necesarias.
- Reparto de los bienes de la herencia tras el fallecimiento de un familiar, de manera singular en los supuestos de sucesión intestada.
- Con un marcado carácter mercantil y, posiblemente hereditario, encontramos las disputas surgidas en las empresas familiares, respecto de su gestión y supervivencia.

### **2.3 Conflictos escolares. La convivencia en las aulas para la prevención del bullying.**

Si bien otras figuras, como el Policía de Barrio o Tutor, se encargan habitualmente de las cuestiones relativas a los Centros Escolares, tanto la violencia escolar, en sus diferentes manifestaciones, como el preocupante fenómeno del Bullying o Acoso Escolar, requieren de una intervención policial proactiva, que incida en la prevención del conflicto con carácter preferente a su posible sanción.

Para ello, contando con la inestimable participación del policía mediador en tareas formativas y educativas en mediación y resolución de conflictos, los Centros escolares deberían implementar modelos y programas de convivencia en las aulas, destinados a formar a los alumnos en técnicas y habilidades sociales necesarias para la gestión pacífica de sus propios problemas cotidianos y el mantenimiento del buen clima escolar. Al mismo tiempo, podría ser conveniente que estos centros crearan un servicio de mediación escolar, o incluso, que promovieran la mediación entre iguales, donde el tercero mediador es otro alumno debidamente formado para realizar dicha función, extremos que deberían quedar fuera del ámbito propio de la Mediación Policial, sin perjuicio de su intervención en aquellos casos más gravosos que así lo requieran.

Especial mención merece el posible tratamiento de los casos de Bullying por medio de la mediación, pues si bien esta se presenta como un método para la resolución de conflictos en donde existe cierto equilibrio de poder entre las partes, el Acoso Escolar,

está lejos de ser calificado como un conflicto interpersonal, al ser considerado un proceso de victimización en el que hay un gran desequilibrio de poder entre víctima y agresor.

Por ello, la virtualidad de la mediación en situaciones de Acoso Escolar, pasa por ser una gran herramienta de prevención que permite afrontar e identificar anticipadamente tales conductas, así como educar en valores de respeto y tolerancia mutuos, sin perjuicio de poder gestionar en mediación los aspectos más incipientes del Bullying.

#### **2.4 Conflictos interculturales. La diversidad cultural en la comunidad.**

Especial singularidad en la convivencia, adquiere el choque cultural derivado de la fuerte inmigración recibida en los últimos tiempos, lo cual, unido al carácter aconfesional del Estado español y la garantía de libertad ideológica, religiosa y cultural propugnados por el art. 16 de la Constitución Española, propicia la aparición de determinados conflictos revestidos del carácter intercultural, pues este y no otro, es el factor que lo origina.

Respetando cualquier cultura o confesión religiosa, ello no es óbice para poner de manifiesto que esta diversidad y su dificultosa integración social, derivada posiblemente de actitudes xenófobas, son fuente habitual de conflictos dentro de la comunidad, con motivo de las costumbres y hábitos religiosos que a veces se oponen a las normas de convivencia y el descanso ciudadano.

Si partimos de que la solución pasa por la tolerancia y respeto hacia los demás, pronto entenderemos que la clave se haya nuevamente en la prevención del conflicto, que evite actitudes xenófobas y racistas en las inevitables relaciones interculturales, apostando por la empatía y el entendimiento, en aras de cohonestar en lo posible los intereses en juego.

### **3. Otros campos de actuación de la Mediación Policial. Carácter multidisciplinar.**

Se ha dicho que la esfera de actuación de la Mediación Policial no puede quedar circunscrita al estricto ámbito de la convivencia comunitaria, pues la consideración de la Policía como un servicio público de carácter multidisciplinar, al intervenir en toda clase de situaciones no necesariamente de índole vecinal o ciudadana, permite que se aborden otra serie de conflictos en principio ajenos al desarrollo social de la comunidad.

#### **3.1 Ámbito civil. Conflictos de índole patrimonial o de obligaciones civiles.**

Este ámbito queda referido a aquellos conflictos que si bien, disponen de un innegable carácter civil o patrimonial, donde surgen derechos y obligaciones recíprocos para las

partes y de los que es posible transigir, necesitan de un tratamiento o gestión adecuada para la prevención de una escalada del conflicto que evite la aparición de la violencia o de futuros problemas de convivencia. Veamos los siguientes:

- Controversias derivadas de la responsabilidad contractual y extracontractual, que surgen por el incumplimiento de las obligaciones dimanantes de los contratos de compraventa y préstamo, principalmente, así como de todo tipo de siniestros.
- Conflictos referidos al arrendamiento de fincas, viviendas y/o locales, rústicos o urbanos, por la inobservancia de las obligaciones respectivas, tales como el impago de rentas o alquileres debidos; la prórroga, desistimiento o resolución del contrato; así como los desahucios del arrendatario o precarista, en su caso.
- Disputas sobre los derechos de uso y aprovechamiento de la propiedad, en donde podemos incluir las servidumbres, la determinación de lindes y distancias mínimas, e incluso, discusiones acerca de la posesión y propiedad de bienes muebles e inmuebles.
- Controversias relativas a la propiedad horizontal, tales como el impago de cuotas o derramas, la aprobación de obras e instalación de infraestructuras, cuestiones del presupuesto y estatutarias, teniendo en cuenta que los acuerdos alcanzados, precisan de una posterior ratificación por la Junta de propietario (Según lo preceptuado en el art. 14 de la Ley 49/1960, de 21 de Julio, sobre Propiedad Horizontal).

### **3.2 Ámbito policial. Conflictos donde la propia organización es parte.**

Otro de los posibles campos de intervención de la Mediación Policial es, sin duda, la resolución de los problemas concernientes a los propios Cuerpos de Policía, cuya alta conflictividad actual muchas veces se traduce en la interposición de denuncias cruzadas que deriva, a su vez, en fuertes sanciones penales y/o disciplinarias. Estas situaciones inciden negativamente tanto en el clima laboral, como en la imagen deseable para toda organización policial, que siempre debiera servir de ejemplo para la ciudadanía.

Tal vez, uno de los aspectos más relevantes de la Mediación Policial interna, sea el reconocimiento del policía mediador como un interlocutor válido para gestionar tales conflictos, sin que se vea afectada su imparcialidad y neutralidad, dado que las relaciones existentes con cualquiera de las partes y el posible conocimiento personal del problema, pueden hacer caer su necesaria objetividad. Exponemos ahora las tres modalidades:

- Conflictos intracuerpo. Referidos a las discrepancias en la dirección y/o gestión de la organización policial, las controversias por la discrecionalidad del superior en el reparto

de tareas y funciones y, sobre todo, los problemas de convivencia derivados de la mala o nula relación entre policías, como fuente generadora de bandos.

- Conflictos extracuerpo. Principalmente en los núcleos de población pequeños, donde todo el mundo se conoce, pueden existir controversias entre la ciudadanía y la Policía, ya sea un problema concreto e individualizado, o bien, una situación generalizada de cierto descontento de la comunidad con la labor policial.
- Conflictos intercuerpo. Aquí, el problema se produce entre los distintos Cuerpos de Policía existentes para un mismo territorio, donde la distribución de competencias o conflictos aislados entre policías, puede generar relaciones institucionales tensas.

### **3.3 Ámbito público. Conflictos en los que interviene la Administración Pública.**

Existen otra clase de escenarios donde participa la Admón. Pública, bien como parte en el propio conflicto, bien porque una determinada decisión influya directamente en un problema de índole comunitaria, e incluso, dentro del ámbito intra-administrativo, como vía para recoger los acuerdos de mediación en el procedimiento administrativo.

Teniendo presente que la Administración Pública sirve con objetividad el interés general tutelado por la Ley (ex art. 103.1 de la Constitución Española), ello no imposibilita que en su actuación esté vedado el recurso a la herramienta alternativa de la mediación, pues este queda matizado por el Principio de Buena Administración previsto en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, el cual permite contar con el ciudadano en aras de la delimitación del interés general indicado.

- Conflictos comunitarios relativos al disfrute de los bienes y servicios públicos, tales como: el uso y ocupación de playas, parques y jardines; la utilización de instalaciones públicas deportivas, religiosas o de ocio; la ubicación de espacios, recintos y eventos públicos; y las molestias por la proximidad de zonas de recreo y esparcimiento.
- Conflictos de los ciudadanos con la Administración Pública, a causa de la supresión o demanda de instalaciones, eventos o servicios públicos.
- El uso de la mediación intra-administrativa, para la terminación convencional del procedimiento administrativo y sus posibles recursos, principalmente en cuestiones de responsabilidad patrimonial o expropiación forzosa, así como en el procedimiento sancionador por infracción a las normas de convivencia, donde un acuerdo entre los particulares implicados podría tener incidencia en la sanción administrativa (Extremos previstos en el art.86 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP).

### 3.4 Ámbito intrajudicial. Conflictos previamente judicializados.

Si hasta ahora hemos visto los principales campos de actuación de la Mediación Policial desde el plano ordinario o extrajudicial, cabe señalar la posibilidad de que una determinada controversia ya judicializada, pueda acceder al servicio tras la pertinente derivación judicial del asunto, discurriendo de forma paralela a dicho proceso, como muestra del carácter complementario con el que cuenta el mecanismo de la mediación, ofreciéndose por tanto a los ciudadanos, una forma distinta de afrontar sus conflictos (Pelayo, 2011, pág. 45).

Lo que caracteriza a la Mediación Policial Intrajudicial es precisamente que esta no responde a un ámbito material específico, puesto que su alcance operativo radica en el mandato del art. 5.1.e) de la LOFCS, por el que se insta a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a la debida colaboración y auxilio de la Administración de Justicia, en los términos establecidos legalmente.

Cabe señalar que este principio básico de actuación no queda circunscrito de forma exclusiva a las funciones de policía judicial para la investigación y persecución de los delitos establecidas en la LECrim, debiendo interpretarse el mencionado precepto en el sentido amplio de la colaboración judicial requerida del art. 17 de la LOPJ (indica el art. 17.1 de la LOPJ lo siguiente: “ Todas las personas y entidades públicas y privadas están obligadas a prestar, en la forma que la ley establezca, la colaboración requerida por los Jueces y Tribunales en el curso del proceso y en la ejecución de lo resuelto, con las excepciones que establezcan la Constitución y las leyes, y sin perjuicio del resarcimiento de los gastos y del abono de las remuneraciones debidas que procedan conforme a la ley), dictado en desarrollo del art. 118 de la Constitución Española.

La complementariedad señalada, requiere de una estrecha cooperación entre los Juzgados y Tribunales del partido judicial con el Servicio de Mediación Policial, siendo conveniente el establecimiento de protocolos de derivación *ad hoc*, para la resolución satisfactoria del conflicto en cuestión, siempre desde el respeto a las garantías procesales de las partes y al consabido derecho a la tutela judicial efectiva determinado por el art. 24 de la Constitución Española.

### CONCLUSIONES

Se planteaba al inicio del presente trabajo que la Mediación Policial, como nuevo modelo de intervención proactiva para la consecución de la seguridad pública a través del mantenimiento de la convivencia pacífica de la comunidad, podía ofrecer una serie

de interrogantes relativos a su fundamentación teórica y el marco jurídico que legitima el adecuado desarrollo de dicha función por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, sin olvidar el ámbito material de actuación dentro de la esfera comunitaria.

Contestando a la primera cuestión, cabe señalar que el fenómeno de la Mediación Policial, en clara evolución de los sistemas precedentes, efectivamente se presenta como un modelo de intervención dirigido al abordaje pacífico de los problemas de convivencia que surgen en el seno de la comunidad, evitando así la escalada de estos conflictos y la aparición de la violencia, todo ello, bajo el paraguas de la misión principal de la Policía, tendente a la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, y la garantía de la seguridad ciudadana (ex art. 104.1 de la Constitución Española).

Singularmente, la Mediación Policial responde a un método alternativo de resolución de conflictos comunitarios, que cuenta con una especial naturaleza *intuitu personae* que le confiere la necesaria figura del policía mediador, quien gracias al uso de las nuevas técnicas y herramientas sociales adquiridas, gestiona in situ, de forma prospectiva y eficaz, determinadas disputas donde intervenga por razón del servicio, anticipándose a los comportamientos incívicos que puedan acontecer en la comunidad.

El policía mediador, sin que pueda obviarse la premura e inmediatez de este tipo de intervenciones, deberá generar un espacio de confianza, neutral e imparcial, facilitando con ello, la necesaria comunicación y dialogo entre las partes, que mediante su participación en este proceso abierto e informal, tendrán la oportunidad de mitigar, o incluso, poner fin a sus desavenencias, conciliando sus respectivos intereses y necesidades, así como corresponsabilizándose en la búsqueda de soluciones pacíficas.

En añadido, esta actitud mediadora, permite al Policía enfocar su actuación profesional hacia la “provención”, llevándole hacia una explicación adecuada de los conflictos, reconociendo así los cambios estructurales necesarios tanto para eliminar sus posibles causas, como para fomentar el cambio de actitudes y formas de colaboración pacífica por parte de la comunidad.

Cabe destacar igualmente, que el recurso a la Mediación Policial promueve el aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades sociales en las partes intervinientes, tales como la resiliencia, la empatía o asertividad, que les van a permitir afrontar ulteriores situaciones conflictivas por sí mismos y desde medios pacíficos, mejorando con ello las relaciones y el consenso social. Por otra parte, aunque la Mediación Policial pueda ser



considerada apriorísticamente como un modelo de intervención proactiva, incardinado en el mantenimiento de convivencia comunitaria y la seguridad pública, mediante la “provención” de la violencia y la gestión pacífica de los conflictos, resulta necesario precisar que su rasgo distintivo más definitorio, se corresponde con los Servicios de Mediación Policial que vienen implementándose en la actualidad.

En este sentido, sin desconocer la virtualidad del uso de técnicas o habilidades mediadoras durante el desarrollo de una Mediación Policial “informal”, lo cierto es que la mayor parte de los conflictos comunitarios, requieren de un tratamiento *ad hoc* centrado en las causas que originan el problema, que difícilmente podrá darse durante el transcurso de una primera intervención, donde las emociones están a flor de piel y, por lo común, no se dispone de tiempo efectivo.

En consecuencia, para la adecuada resolución de las controversias indicadas y ante la creciente especialización de esta función, emerge la Mediación Policial “formal” como alternativa a los métodos de confrontación tradicionales, cuya efectiva implementación a través del Servicio de Mediación Policial, representa la culminación de este nuevo modelo dentro de las organizaciones policiales, ofreciendo así, una solución a aquellas situaciones necesitadas de una gestión formal y profesional, que escapen de las posibilidades reales de la mediación informal a pie de calle.

La Mediación Policial, queda configurada ahora como un servicio público gratuito y voluntario para las partes, que se sirve de un procedimiento estructurado, garantista y con sujeción a los principios inherentes a la mediación, cuyo proceso es desarrollado en dependencias policiales y ante Agentes mediadores uniformados, que intervienen como terceros imparciales y neutrales en la gestión constructiva del conflicto.

En otro orden de las cosas, respondiendo a la segunda cuestión indicada, y lejos de la idea de “alegalidad” que defienden algunos sectores interesados, la Mediación Policial dispone de un marco jurídico propio que legitima el ejercicio de esta función por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, encontrando cobertura en el mandato legal de “cooperación policial en la resolución de conflictos privados” establecido en su obsoleta norma estatutaria, cuyos postulados básicos se corresponden en gran medida con la institución general de la mediación regulada en la LEMED.

Lo anterior, deriva necesariamente en que el desarrollo del proceso de Mediación Policial quede sujeto a los principios informadores de la mediación, con los límites y modulaciones pertinentes propias del ejercicio de esta especialidad en adaptación de las

particularidades que presenta la singular figura del policía mediador, como se ha dicho. Entrados de lleno en este campo, si bien la imparcialidad predicada en la LEMED no dispone de elementos diferenciadores respecto de la actuación del policía mediador, la neutralidad de este siempre vendrá supeditada a que el resultado del proceso no vulnere el interés general tutelado por la Ley, preservando, en todo caso, el mantenimiento del orden público y el respeto de las normas de convivencia de carácter imperativo.

Aunque este “principio de neutralidad legalmente modulada”, pueda parecer a priori una limitación al ejercicio de la Mediación Policial, lo cierto es que representa un valor añadido a este proceso, pues del mismo siempre resultará, llegado el caso, una solución acorde a los intereses y necesidades de las partes, que además, descansa su fundamento legal en el respeto y adecuación al ordenamiento jurídico vinculante.

En iguales términos debe interpretarse el principio de confidencialidad inherente a la mediación, puesto que las excepciones y límites establecidos en la normativa general, guardan semejanza tanto con el secreto profesional del policía del art. 5.5 de la LOFCS, como con lo estipulado en el mismo EBEP para el empleado público, sin perjuicio de que la inobservancia de las obligaciones atinentes al cargo de policía, pueda derivar en consecuencias más gravosas para estos en la esfera disciplinaria, e incluso penal.

Especial mención merece la voluntariedad y libre disposición de las partes en la Mediación Policial, donde nuevamente la figura del policía mediador puede incidir en el proceso a causa de la coerción que en cierto modo supone la actuación de un profesional garante del cumplimiento de la Ley.

Efectivamente, al igual que sucede en la mediación ordinaria, los principios indicados decaen en aquellos casos en los que el objeto de negociación no sea disponible para las partes, debiendo el mediador policial informar sobre estos extremos, de cara a evitar la suscripción de acuerdos contrarios a derecho, que además, no tienen mucho recorrido.

En base a lo expuesto, aun siendo conscientes de que las limitaciones existentes para el efectivo desarrollo de la Mediación Policial adquieren una mayor virtualidad a causa de la intervención del policía mediador, no puede obviarse que al mismo tiempo, el saber y poder socialmente reconocidos a la Policía, representan la necesaria confianza y credibilidad que la comunidad deposita en dicha Institución, para la gestión pacífica de su conflicto de forma objetiva, confidencial, imparcial, neutral y garantista.

También nos preguntábamos por el campo de actuación de la Mediación Policial, que



dada su consideración de especialidad sui generis de la mediación comunitaria, queda configurada como un servicio público destinado a la comunidad, sin más limitaciones que las propias de la jurisdicción y marco competencial del Cuerpo correspondiente.

En este sentido, si bien el Servicio de Mediación Policial se encuentra estrechamente ligado a los conflictos de índole comunitaria, entendidos estos en un sentido amplio del término, no es menos cierto que dicha Institución se muestra del todo propicia para la efectiva resolución de las heterogéneas controversias que acontecen en el seno de la comunidad, con independencia de que en estos casos la materia diste inicialmente de los problemas cotidianos surgidos a resultas de la convivencia ciudadana.

En su virtud, quedarían incluidos dentro de la esfera de la Mediación Policial, además de los conflictos comunitarios de tipo vecinal, familiar, escolar o intercultural, aquellos otros que debido al carácter multidisciplinar de la Policía sea conveniente su gestión pacífica en este servicio público, como así sucede con las controversias de índole civil o patrimonial, las desavenencias propias de las organizaciones policiales, los que interviene la Administración Pública, y por supuesto, los conflictos previamente judicializados dentro del conocido ámbito intrajudicial.

Por último, conviene señalar la idoneidad de la Policía Local para la prestación de este servicio, por ser el colectivo que en la actualidad desarrolla de facto las funciones de proximidad en una clara readaptación de su trabajo profesional hacia actuaciones proactivas de carácter preventivo, tal y como ponen de manifiesto la proliferación de Servicios de Mediación Policial que han venido implementando desde el ámbito local.

## **REFERENCIAS**

- Álvarez Sobredo, M. (1994). Seguridad pública y bienestar social. Cuadernos de Trabajo Social nº7, Universidad Complutense, Madrid.
- Cobler, E., Gallardo, R., Lázaro C. y Pérez i Montiel J. (2014). Mediación

- Policial. Teoría para la gestión del conflicto, Dykinson, Madrid.
- Cobler, E. (2017). Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz, Uno, España.
  - Curbet, J. (2008) La ciudad: el hábitat de la (in)seguridad, Convivencia ciudadana, seguridad pública y urbanismo.
  - Gallardo, R. y Cobler, E. (2012). Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos, Tirant lo Blanch, Valencia.
  - Gallardo, R., Pérez H. y Pérez Montiel J. (2014). Mediación Policial: un oxímoron, Ed. Loisele, Vila-real.
  - Gallardo, R. y Hierro, A. (2016). Mediación Policial. La reflexión sobre la reflexión, Universitas, Castellón.
  - Lázaro, C. (2014). “Marco jurídico de la mediación policial” en Cobler, E. y otros, Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto, Dykinson, Madrid.
  - Pelayo M. (2011). La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos, Tesis doctoral, Universidad de Salamanca.
  - Pérez y Montiel, J. (2014). “Conflicto y sociedad” en Cobler E. y otros, Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto, Dykinson, Madrid.
  - Redorta, J. (2004). Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía, Revista Catalana de Seguridad Pública, Barcelona.
  - Redorta, J. (2011). Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación, Paidós, Barcelona.
  - Redorta, J. y Gallardo, R. (septiembre 2014). Nuevas Herramientas en Seguridad Pública: La Mediación Policial, Revista e-Mediación. Año 8, nº 180.
  - Yñíguez, A. (2007). Reglas básicas de la práctica policial y funcionamiento interno de la Policía, Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 20.
  - Viola, I. (julio 2010). La confidencialidad en el procedimiento de mediación, IDP.

## **RESUMEN ABSTRACT**

Según el art.1 de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles: “se entiende por Mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente

alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

La mencionada ley en su art. 11, nos dice: “Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión”. En nuestra profesión de policías, la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en su art. 53.1 apartado I, establece que “la Policía deberá cooperar en la resolución de conflictos de carácter privado, cuando sea requerida para tal actuación”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Policía está legitimada, según nuestro marco legal, para ejercer de persona mediadora en la resolución de los conflictos privados entre particulares, cuando tuviere conocimiento y fuese requerida para ello.

La mediación es, sin duda, la nueva vía utilizada en todo el mundo para resolver problemas, se trata de la nueva y mejor herramienta del cuerpo para prevenir los conflictos sociales y evitar que los problemas lleguen a los Juzgados.

Se trata de una “tercera vía” para resolver los problemas más allá de las clásicas opciones de denunciar o aguantarse.

El objetivo es “resolver conflictos de forma pacífica, dialogada y extrajudicial mediante la intervención de un tercero neutral e imparcial que facilita la comunicación para alcanzar un acuerdo si las partes lo desean.

Los asuntos más habituales son los problemas de convivencia social o vecinal, el ruido, las molestias por obras, la insalubridad, las mascotas, las fallas o la utilización de los espacios públicos.

Unos casos que de otra manera se hubieran enquistado en el tiempo o hubieran acabado colapsando los Juzgados.

En definitiva, las mediaciones son “la tercera vía” para la resolución de los conflictos, que hasta ahora sólo tenían como salida denunciar o no denunciar.

Cuando el problema viene de lejos es más difícil de resolver, por eso se trata de abordarlo lo más rápidamente posible. Esa es clave de éxito. Y cuando se consigue un acuerdo entre las partes queda constancia del mismo por escrito y se hace un seguimiento a los 15 y a los 45 días que sirve como refuerzo de ese pacto.

Para casos puntuales y por motivos de fiestas patronales, fallas, etc, se crea la “Mediación exprés” y que el horizonte con el que se trabaja sea de 48 horas como máximo. Es decir en dicho plazo quedan solucionadas las citadas molestias.

En general, “se trata de cosas pequeñas para las que se suele encontrar acuerdo, con la ventaja añadida de que ese acuerdo ya se queda fijado para el año siguiente o los sucesivos”.

Además, “se fomenta la convivencia y la tolerancia”.

Por lo tanto “La Mediación”, es la mejor arma con la que cuentan las Policías Locales, “Una realidad al alcance de todos”.

¿Qué es la Mediación?: Es una técnica que utiliza la Policía Local como instrumento eficaz en la resolución de problemas de convivencia de forma amistosa, pacífica y positiva; ofreciendo a los propios implicados la posibilidad de que sean ellos mismos quienes decidan libremente la solución, partiendo de sus verdaderas necesidades, que se responsabilicen de su consecución y cumplimiento.

La Mediación se considera entonces una fórmula amistosa y razonable para desarrollar situaciones de conflicto y llevarlas a términos armónicos y de convivencia sana y pacífica, para evitar que estos acaben en largos y penosos procesos penales y /o administrativos, y que terminen rompiendo relaciones.

Con todas sus ventajas “ Se pretende impulsar un modelo de seguridad público eficaz y moderno, que ayude a mejorar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones y el bienestar general y la mediación policial es un método que obtiene muchos beneficios ya que es una alternativa en la gestión y resolución de conflictos”.

Un modelo en el que los ciudadanos son quienes actúan para encontrar una solución, contando para ello con la ayuda, dinamización y gestión del conflicto que ofrecen los Agentes especializados en la Mediación.

La mediación policial se define como un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas pueden comunicarse entre sí, expresando sus argumentos, intereses, necesidades y expectativas llegando a acuerdos mutuamente consentidos, acompañados por un tercero, neutral, la persona mediadora que actúa como facilitadora del proceso, creando de esta forma un espacio de dialogo donde prevalega la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes.

Creo sinceramente que la Mediación Policial es un recurso extraordinario que debemos saber explotar por muchos factores:

1. El modelo policial actualmente en vigor está siendo objeto de análisis y renovación, pero la Policía Local, que es la policía más próxima al ciudadano, aparece como un

elemento esencial para resolver situaciones de conflicto generadas entre los ciudadanos. Se trata de un nuevo modelo de policía más asistencial, más presencial, preparada para mediar y derivar los conflictos diarios. Debemos de pasar de ser una policía reactiva a una proactiva, y con la ayuda de la mediación esto es posible.

2. La Policía Local, como entidad activa de las ciudades han de pretender que la sociedad abandone la imagen de una Policía represora y sancionadora; que despierte respeto y confianza.

3. La mediación nos puede servir de recurso también porque además nos ofrece muchas ventajas, tanto a los Agentes, para la organización policial (se evitan reiteración de servicios y se mejora la imagen de la entidad, a los implicados (se les ofrece un proceso que puede resultar pedagógico y educativo a la vez que les puede servir para futuras relaciones).

En cuanto al uso del uniforme reglamentario, la mediación policial es la mediación que realizan policías locales en las instalaciones de Policía Local, por tanto entiendo que el agente que la realice debe de ir uniformado.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación, conflictos, convivencia, mediador y comunidad.

