

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS**  
**GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**  
**TRABAJO DE FIN DE GRADO**  
**Proyecto de Mediación de la Policía Local de**  
**Albaida**



**Curso Académico 2022- 2023**

**AUTOR:** Aleix Hernández Belda

**TUTOR:** Natalia García Guilabert

## RESUMEN

En el presente Trabajo Final de Grado se expone la elaboración de un proyecto de mediación policial consistente en la propuesta de implementación de una unidad de mediación en la Policía Local de Albaida (Valencia, España), una población de 6.000 habitantes que cuenta con una plantilla de 15 Agentes de Policía Local. Este proyecto parte de la idea de reconciliar esta sociedad, dotándole de unas herramientas de gestión de conflictos en los que las relaciones personales son uno de los aspectos más importantes o a tener en cuenta, y que nace con la esperanza de implementarlo en un futuro muy cercano, llevarlo a la práctica y poder evaluar los resultados después de la implementación.

En el trabajo analiza y extrae los antecedentes y las bases normativas de la mediación policial en España, incluyendo aquellas que otorgan la legitimidad y respaldo jurídico a la Mediación. Se exponen los procedimientos necesarios para su implementación, desde la captación y formación personal policial para el conocimiento de los distintos tipos de conflicto, sus distintas formas y alternativas para abordarlo, hasta las actas informativas, constitutivas y de acuerdos alcanzados durante la mediación.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación, mediación policial, conflicto, relaciones personales, paz social.

## ABSTRACT

This Final Degree Project presents the development of a police mediation project consisting of the proposed implementation of a mediation unit in the Local Police of Albaida (Valencia, Spain), which has 6,000 habitants and 15 Local Police Officers. This project is based on the idea of reconciling this society, providing it with conflict management tools in which personal relationships are one of the most important aspects or to be considered, and which was born with the hope of implementing it in the very near future, putting it into practice and being able to evaluate the results after implementation.

This work analyses and extracts the background and normative bases of police mediation in Spain, including those that grant legitimacy and legal support to Mediation. They were exposed in the necessary procedures for its implementation, from the recruitment and training of police staff for the knowledge of the different types of conflict, its different forms, and alternatives to address it, to the informative, constitutive and agreement minutes reached during the mediation.

**KEY WORDS:** Mediation, Police Mediation, Conflict, Personal Relationships, Social Peace

## Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Justificación.....	5
1.2	Objetivos.....	8
2.	MARCO TEÓRICO.....	8
2.1	El conflicto.....	8
2.2	Marco legislativo de la mediación.....	10
2.2.1	Marco legislativo de la Mediación en Unión Europea.....	10
2.2.2	Marco normativo de la Mediación en España.....	14
2.3	Mediación policial.....	16
2.4	Marco legislativo de la Mediación Policial.....	18
2.5	Métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC).....	20
3.	METODOLOGÍA.....	22
4.	DIAGNÓSTICO SOCIAL A PARTIR DE LOS DATOS APORTADOS POR LA POLICÍA LOCAL DE ALBAIDA.....	23
5.	PROPUESTA DE PROGRAMA PARA MEDIACIÓN POLICIAL PARA LA LOCALIDAD DE ALBAIDA.....	24
5.1.	El proceso de mediación.....	24
5.2	La intervención. Registro del proceso.....	25
5.3	Acciones y actuaciones para el desarrollo del proyecto.....	27
5.4	Cronograma.....	29
5.5	Evaluación de los procesos, avances, resultados y/o del impacto.....	30
6.	CONCLUSIONES.....	31
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
8.	ANEXOS.....	35
8.1	Encuesta de satisfacción.....	35
8.2	Documentos.....	36

# 1. Introducción

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de las que forma parte la Policía Local, son las que por su propia definición tienen encomendada la importante misión constitucional de garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos. Esta misión se ha venido cumpliendo tradicionalmente mediante el ejercicio del poder coercitivo, exclusivo del Estado y que ésta a su vez deposita en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Pero hoy en día, el conjunto de la sociedad, de los poderes judicial y ejecutivo nos exigen un cambio de rumbo en el ejercicio de dicho poder coercitivo, siendo la Policía Local por su especial proximidad y por propia naturaleza la más propicia a llevar a término dicho cambio.

Se nos plantea como interrogante, qué puede aportar un cuerpo policial al cambio de rumbo que desde Instancias judiciales y ejecutivas se viene estimulando con el fin de no judicializar asuntos y problemas aptos de ser solucionados con métodos menos complejos y largos como lo suelen ser los judiciales. Estos métodos alternativos en la resolución de conflictos, conocidos como MARC hacen protagonistas y participantes primigenios y necesarios a las propias partes, pues de ellas mismas con la ayuda del mediador.

La principal misión de esta nueva figura que es la del mediador es facilitar acercamientos y moderar divergencias, intentar que las relaciones personales se vean reforzadas a través de figuras como el consenso, el acuerdo y el pacto entre las partes a fin de solucionar el problema al margen de farragosos, largos y en ocasiones costosos procesos judiciales.

La buena relación de la policía con la población incide en la seguridad subjetiva y en la confianza que la población tiene en aquella (Yñiguez, 2009a). Pues bien, de la imagen que la ciudadanía tenga de la policía dependerá en gran manera esta confianza, absolutamente necesaria para el ejercicio satisfactorio de la función policial. Pero una buena imagen no depende de una buena publicidad, sino de una organización bien estructurada que vela porque sus miembros lleven a cabo sus funciones de manera adecuada. Cuidar su imagen ha de significar para las organizaciones policiales utilizar

todos los medios a su alcance (buen trato con el público, adecuados niveles de formación y de especialización, transparencia, alto grado de deontología en las intervenciones, rendición de cuentas ante el público...) para prestar un buen servicio de seguridad que se acerque el máximo posible a las expectativas del ciudadano (Guillén, 2015). Para algunas personas los cuerpos policiales son sinónimo de seguridad, mientras que para otras les sugiere temor o simplemente la imagen de una persona con uniforme.

La evolución de la sociedad puede tener mucho que ver en las formas en que se resuelven los conflictos, pasando de ser una sociedad litigiosa, a ser una sociedad que busca mejorar las relaciones interpersonales en su seno para lograr la convivencia y la paz social.

Surge el interrogante acerca de qué lugar ocupa la Policía en este nuevo escenario social, cómo hay que adaptarse a las nuevas necesidades, qué herramientas debería utilizar para poder ayudara las personas a convivir pacíficamente y el papel que le corresponde al gestionar conflictos que puedan evitar una escalada hacia actos violentos. Así, el presente trabajo tiene como principal objetivo la creación de un plan para la incorporación de un Programa de Mediación en el municipio del Albaida (Valencia).

## 1.1 Justificación

Después de 30 años de servicio activo como Policía Local de Albaida, como Agente y como Oficial de la misma, y recientemente ascendido a Jefe de la Plantilla, tras realizar el grado de Seguridad Pública y Privada terminando los estudios en 2022, donde estudié la asignatura de *Mediación Privada* en la Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH), impartida por la profesora Gema Cardona Tur, en la que se despertó un interés personal. Al mismo tiempo, nació la motivación para realizar el desarrollo e implementación de un Programa o Unidad de Mediación Policial en la Policía Local de Albaida. Y ello con el objetivo de implementar este tipo de intervenciones o métodos alternativos para resolver cualquier desavenencia, disputa o conflicto, no solo sea gestionado de forma que cause el menor agravio a las partes en conflicto, sino que también se les pueda dotar de una serie de herramientas, donde las propias partes

sean capaces de resolver por ellos mismos sus desacuerdos o conflictos, al tiempo que puedan perdurar las relaciones personales. Y todo ello porque en la mayoría de los casos, son vecinos de escalera, vecinos puerta con puerta, vecino del campo de al lado, conflictos entre familiares etc. Especialmente en una población pequeña, donde las relaciones personales futuras van a repercutir muy directamente en el devenir de la convivencia y donde se le debe otorgar una vital importancia a este extremo, en tanto va a ser lo que nos ayude a la consecución de la denominada Paz Social, donde la sociedad pueda convivir en armonía, siendo capaz de gestionar amistosamente sus desacuerdos, conflictos y desavenencias.

La motivación que despertó en mi persona esta asignatura me llevó rápidamente, (a falta de terminar mi TFG del Grado) a matricularme en un máster, en concreto *Máster en Mediación y Gestión del Conflicto*, por la Universidad Internacional de Valencia (VIU), donde adquirir una visión más profunda de todas las alternativas de resolución del conflicto, en todos los ámbitos; Mediación Penal y Penitenciaria, Mercantil, Laboral y Administrativa Familiar, Escolar, Socio-comunitaria, Internacional etc. así como adquirir los conocimientos y formación en técnicas y procedimientos de mediación necesarios a mi parecer, para poder llevar a cabo un proyecto a nivel de una ciudad de 6000 habitantes como es el caso de Albaida. Al estudiar el tema de la mediación policial, que, en el recorrido de estudio del máster aludido anteriormente, en el contexto de una de las asignaturas, *Mediación Penal y Penitenciaria (González y Menes, 2022)* se abordó el tema concreto de la Mediación Policial en el manual de la asignatura y donde se ahondó en esta necesidad más que una opción de conveniencia.

Al abordar este tema se constató que existía abundante bibliografía y estudios de casos concretos, como los publicados en Villarreal *Mediación policial. La reflexión sobre la reflexión* (Gallardo y Hierro 2016) y *Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos* (Gallardo y Clober 2012), numerosos estudios de mediación policial en distintos repositorios universitarios y estudiando casos concretos de unidades de mediación implementadas ya en diversas policías como Villarreal (Castellón, Torrent (Valencia), la de Sagunto (Valencia), la propia Valencia capital y de Móstoles (Madrid) o de la propia Policía Municipal de Madrid capital, que demostraban que existe este tipo de mediación y que se lleva aplicando este modelo en algunas Policías Locales en nuestro país y también en el extranjero.

Ya puesto en materia tuve acceso a un curso intensivo de *Mediación Policial* (40 horas), impartido en la ciudad de Villarreal, donde su Policía Local es pionera a nivel mundial en la creación e implementación de Unidades Integrales de Mediación Policial, y donde llevan años de experiencia realizando mediaciones, con gran éxito ya no solo a nivel policial, sino en casos derivados desde sede judicial. Dicho curso tuve la gran suerte que, entre el profesorado, se encontrara Rosana Gallardo Campos (Barcelona 1961), gran profesional de la Policía Local de Villarreal y pionera en la Mediación Policial, tanto a la hora de crear la Unidad, como de ser una excelente formadora a nivel mundial en Mediación.

La motivación más importante para desarrollar un modelo de mediación policial para una determinada localidad es dotar a los ciudadanos de unas alternativas y acceder al conocimiento de esta forma de resolución de conflictos a través del diálogo; con la ayuda de un Policía mediador imparcial, que garantice que cada una de las partes involucradas tenga la ocasión de comunicar el problema y participar voluntariamente para alcanzar a un acuerdo que satisfaga a todos, y si es posible, dar la oportunidad de reparar los daños causados.

La justificación se sustenta en la necesidad de la implementación de este servicio de mediación policial en la Policía Local Albaida en la oficina de atención al ciudadano; esta necesidad viene condicionada por la evolución política y social de la comunidad y en la necesidad de adaptación de la Policía Local a las nuevas circunstancias sociales.

Política y socialmente se justifica esta implementación otorgando un carácter más democrático a la labor policial en la resolución de conflictos ya que de hecho son las propias partes las que participan en la resolución de su propio conflicto.

Esta nueva forma de resolución de conflictos en el ámbito policial, en el que la Policía juega un papel importantísimo, como mediador, dejando que las partes acuerden o intenten acordar la solución de su conflicto, sin tener que imponer ellos la solución o bien teniendo que ejercer el carácter coercitivo de las normas, de tal manera que si una controversia se puede solucionar por medio de un acuerdo amistoso, en donde ambas partes ganan, es la mejor forma de que se produzca el cambio de una sociedad que soluciona sus conflictos de una forma alternativa, primando pues las relaciones

futuras y buscando la cultura de la paz. Hablamos aquí del Policía mediador: un profesional con recursos y estrategias que posibilitan la creación de una cultura de paz y mejora de la convivencia. ¿Estaremos en el momento de sustituir la idea de acusar por dialogar? ¿Condenar por restaurar? ¿Culpar por responsabilizar? ¿Mediar antes que denunciar? Tal y como ya lo había anunciado Johan Galtung (Gallardo y Hierro, 2016).

En los últimos años se ha implantado de manera progresiva la mediación policial en España. Cada vez son más los ayuntamientos y organismos que muestran su interés en este modelo de resolver la conflictividad presente en la Sociedad y optan por capacitar y formar a sus agentes, clara muestra de que se trata de un recurso que mejora la convivencia y, por ende, consolida la democracia como tal. La mediación policial es beneficiosa para la sociedad y es primordial su implementación con nuevos proyectos de mediación.

El modelo en el que se basan los programas de mediación policial es el Modelo de la Policía comunitaria (*Community Policing*), formulado por el criminólogo estadounidense Herman Goldstein, profesor de la Universidad de Wisconsin-Madison, en 1979, tras comprobar que la Policía malgastaba tiempo en incidentes repetitivos, sin preguntarse por su causa. Abogando por un nuevo modelo de Policía (la llamada POP) este es un modelo policial orientado a la resolución de problemas criminales.

Goldstein (2001) en *Problem Oriented Policing Organization* destaca entre los principales elementos de la seguridad pública orientada a la solución de problemas criminales:

- Un problema es la unidad básica del trabajo policial, más de lo que pueda ser un delito, un caso, una llamada de emergencia o un incidente.
- Un problema es algo que le causa daño y concierne a los ciudadanos, no únicamente a la Policía. Las cosas que conciernen únicamente a la Policía son importantes, pero no son un problema en los términos en que se emplean en esta política.
- Enfrentar los problemas criminales rutinarios significa más que darle soluciones rápidas, significa trabajar sobre las condiciones que los originan.
- Los agentes de Policía deben rutinaria y sistemáticamente analizar los problemas criminales antes de tratar de resolverlos.



- Los problemas criminales deben ser comprendidos en los términos de los diversos intereses que están en juego dentro de las comunidades donde ocurren. Los individuos y los grupos de individuos de una misma colectividad pueden verse afectados de diferentes formas por un problema criminal, y tienen ideas muy diferentes a cómo debe buscarse o cual puede ser la solución del mismo.
- La Policía debiera proactivamente tratar de resolver los problemas criminales más que únicamente reaccionar a ellos después de las graves consecuencias que estos originan. No debiera limitarse la acción de la Policía únicamente a conducir arrestos y detenciones.
- Un cuerpo de Policía debiera incrementar la libertad de acción de sus oficiales en la participación en la toma de decisiones importantes en la resolución de problemas de su comunidad (en Camacho, p. 2).

En la misma línea, en 1983 el profesor Robert Trojanowicz fundó en Estados Unidos el *National Center for Community Policing*, entendiendo que la Policía debía integrarse a la comunidad y facilitar su participación ciudadana corresponsabilizándola de su propia seguridad. Esta nueva orientación afecta a la estructura y desarrollo de las funciones policiales.

A nivel europeo, entre los proyectos en los que se utiliza la mediación policial, existe:

- El proyecto Safeland, (este proyecto se acordó entre la Junta de Gobierno de Valencia y la Policía Local de Valencia), que supuso el origen de los programas de mediación policial. Fue seleccionado por el Programa de Prevención y Lucha contra el Crimen en la Comisión Europea para el análisis y mejora de la seguridad en barrios y colegios de Europa. El objetivo es realizar programas de prevención e intervención, implementando una serie de actividades para los ciudadanos para mejorar la calidad de vida.
- Proyecto Falprev: su objetivo es desarrollar contenidos de formación para policías locales. Gracias a este proyecto, el Policía conoce estrategias para evitar la reincidencia de jóvenes delincuentes al reincorporarse a la sociedad. Fue seleccionado por el Programa de Aprendizaje permanente de la Unión Europea. Este proyecto ganó el premio como Mejor Proyecto Europeo 2014, en la Comunidad Valenciana.

- Proyecto Europeo SELPE (Sharing experience in local policing in Europe): fue un Proyecto bianual en el marco del Programa Europeo de Prevención y Lucha contra el Crimen en la Comisión Europea. Los objetivos fueron intercambiar y compartir conocimientos y experiencias entre distintas policías europeas para aprender de sus diferentes métodos de trabajo en Policía de proximidad (González y Menes, 2021).

## 1.2 Objetivos

Los objetivos del presente trabajo son:

### Objetivo general

- La creación de un plan de Implementación de un programa de mediación policial en la Policía Local de Albaida, (Valencia).

### Objetivos específicos

- Estudiar los requisitos necesarios para poder implementar un programa de mediación policial en la localidad de Albaida (Valencia).
- Elaborar el programa de mediación policial adaptado a las peculiaridades de esta localidad.
- Establecer la estrategia de evaluación del programa para analizar el impacto del mismo.

## 2. Marco teórico

### 2.1. El conflicto

El conflicto es inherente al ser humano, pues este ha coexistido con el ser humano desde sus principios. A lo largo de nuestra vida nos encontramos, sopesamos, intentamos solventar, resolvemos y olvidamos multitud de conflictos, que normalmente se perciben

como algo negativo. Sin embargo, en el modo en que los afrontamos y solucionamos puede variar sustancialmente el modo peyorativo y al aproximarse a ellos de forma constructiva, hace que tanto el individuo como la sociedad avancen.

Los conflictos en sus diferentes tipologías varían en intensidad, duración y visibilidad, al influir en su desarrollo y resolución diferentes factores, como podrían ser las diferencias entre las personas implicadas en este. Existe diversas formas de resolver los conflictos: mediante acuerdos entre las partes usando diálogo y argumentación, la imposición de una parte sobre la otra y mediante acción impuesta por un tercero.

Existen diferentes definiciones del término conflicto, entre las cuales se encuentra la empleada por Smith y Mackie (1995) entendiéndolo que es “la percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes es considerado por la otra como perjudicial” (p 1.). Por su parte, Redorta (2007) sostiene que es un “problema cuyos aspectos emocionales aparecen desbocados, mientras que llamamos problema a un conflicto cuyos aspectos están bajo control” (p.5).

Según Fernández *et al.* (2010), dichas características podrían ser: interacción entre dos individuos o grupos; incompatibilidad de las metas conductas, intereses o valores propios o del otro, o al menos así lo perciben las partes; una o las dos partes perciben la situación como injusta o incompatible.

Dicho lo anterior, podríamos afirmar que un conflicto es una situación de oposición o enfrentamiento entre dos o más personas en lo que se refiere sus intereses, valores, deseos o necesidades ya que estos son incompatibles para ellos o así lo perciben las partes. Estos intereses, valores o necesidades coexisten con los sentimientos y emociones de cada persona, influyendo mucho en el proceso y el resultado, pudiendo en consecuencia provocar el robustecimiento o deterioro de las relaciones personales entre las partes.

En los conflictos conviene saber que existen dos partes del mismo, la pública y la oculta, representadas con un iceberg (Galtung 2003). En la parte pública se encuentran las posiciones o intereses negociables (Burton 1990), o que la parte deja ver. Estos podrían ser la parte material del conflicto. Suelen detectarse con simples preguntas: ¿Qué?

(posiciones) y ¿Por qué? (intereses). En cambio, la parte oculta es en la que se posicionan las necesidades, las cuales son innegociables, y encontramos como ejemplo los elementos de la propia identidad y personalidad, ideologías, emociones. Estas se detectan con la pregunta ¿Para qué? (necesidades).

Tradicionalmente se ha recurrido a la vía judicial para la resolución de conflictos, que ofrece a las partes una solución decidida o impuesta por un tercero (el Juez), quedando las partes en segundo plano como parte pasiva, y se precisa de un largo tiempo de espera para obtener la resolución. Frente a esta forma tradicional de resolución de conflictos existen otros métodos más ágiles y adaptados a las necesidades de las partes, como son los Métodos Alternativos de Conflictos (MARC), entre los cuáles se encuentra la Mediación.

Conflicto es una situación entre dos o más personas en lo referente a sus intereses, necesidades, deseos o valores, pues éstos serían incompatibles o percibidos como tales. Dichos intereses, necesidades o valores coexisten con emociones y sentimientos, y dependiendo de estas variables, el proceso y el resultado, se puede encontrar como consecuencia el robustecimiento o el deterioro de la relación entre las partes (Fernández Millán et al 2010).

Los conflictos presentan una estructura dinámica, tienen períodos de calma o de aumento de la intensidad como respuesta a acciones o reacciones de las partes implicadas. Según Rubin (1993) las siguientes fases se dan en un conflicto, sin necesidad de un orden preestablecido:

- Inicio: las partes deciden tomar acciones para lograr sus objetivos. En esta fase los involucrados en el conflicto compiten, existe un enfrentamiento que va progresivamente en aumento.
- Escalada: consiste en el aumento de la intensidad de las acciones. Por lo general coincide con el comienzo de hostilidades contra la otra parte.
- Desescalada: disminución en cantidad e intensidad de la actividad, puede producirse de forma espontánea por agotamiento de las partes o acordada y facilitada por un tercero o porque las partes comienzan a considerar un intento de resolución.

- Polarización: las partes podrían encerrarse en sus posiciones, disminuyendo el contacto entre las partes.
- Ampliación: en cualquier conflicto pueden aparecer aliados y traerán aparejado nuevos asuntos o conflictos.
- Distensión: el conflicto tiende a descender, a normalizarse o resolverse.

## **2.2. Marco legislativo de la mediación**

### **2.2.1. Marco legislativo de la Mediación en la Unión Europea**

Desde el año 2008 la Unión Europea puso a disposición de los países miembros uno de los sistemas de mediación comercial internacional más avanzados del mundo. Esta regulación normativa impulsó la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. La necesidad de su transposición fue el impulso de la innovación legislativa que tuvo lugar en España en julio de 2012.

La Directiva consta de 14 artículos y entró en vigor el 13 de junio de 2008. Los Estados tenían de fecha límite hasta el 21 de mayo de 2011 para adecuar sus disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dictado en esta directiva y que son de obligado cumplimiento en esta materia por los países de la Unión. En la actualidad, los principios y reglas recogidos en la Directiva han sido adoptados por todos los países de la Unión, a excepción de Dinamarca, que está expresamente excluida de su ámbito de aplicación.

España no cumplió con el plazo pactado por la Unión europea, pero si lo hizo un año más tarde, primero con el Real decreto 5/2012 y posteriormente de la Ley 5/2012 que derogaba al primero.

La directiva 2008/52/CE establece cinco normas principales:

1. Los estados miembros están obligados a fomentar la formación de los mediadores, garantizando una mediación de alta calidad.
2. Todos los jueces quedan facultados para invitar a las partes de un conflicto a previo a la celebración de un litigio se intente la mediación, según las circunstancias del caso.
3. Los acuerdos a los que se llegue en la mediación, si así lo solicitan las partes, adquieren carácter ejecutivo mediante su homologación por un órgano jurisdiccional o por un notario público.
4. La confidencialidad es un principio primordial en cualquier proceso de mediación, quedando garantizada y el mediador no podrá declarar en un posterior juicio relativo a la causa de la mediación, de no ser que ambas partes así lo acuerden.
5. Las partes si no alcanzan un acuerdo en la mediación tendrán la posibilidad de resolver el conflicto a través de la vía jurisdiccional; los plazos para interponer una acción judicial quedan en suspenso durante el proceso de mediación.

A su vez establece cinco objetivos:

1. Alcanzar acuerdos que sean prácticos.
2. Procurar un abaratamiento de costes.
3. Obtener de una solución rápida.
4. Promover acuerdos para mantener relaciones viables entre las partes.
5. Facilitar el cumplimiento voluntario.

El código de conducta europeo para mediadores hace referencia a:

1. Competencia y designación de mediadores. Publicidad y promoción de los servicios del mediador.
2. Independencia e imparcialidad: el punto relevante de este apartado es que el mediador debe revelar, antes de iniciar el proceso de mediación, cualquier compromiso o conflicto de interés con alguna de las partes, siendo este algún tipo de relación personal o empresarial, interés financiero, directo o indirecto en el resultado de la mediación;
3. Acuerdos, procedimientos, regulación y honorarios de mediación
4. Por último, se remarca la importancia y compromiso de la confidencialidad.

## **2.2.2. Marco normativo de la Mediación en España**

En la normativa europea quedan reflejados los mínimos que los países de la Unión Europea deberían considerar y la legislación recoge estos principios y mínimos para establecer, en primer lugar, un Real Decreto que fue reemplazado y derogado por la actual Ley 5/2012.

### **Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**

El día 7 de julio de 2012 se publicaba en el Boletín Oficial del Estado la ley en España reguladora de la mediación en el ámbito civil y mercantil, quedando derogado este Real Decreto-ley con la nueva Ley del 6 de julio. Fue elaborada con el propósito de transponer al Derecho español la Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo de 2008, relativa a los aspectos de la mediación que afectan a asuntos civiles y mercantiles, constituyéndose así la primera norma para la mediación en España.

Esta Ley con la que se estableció por primera vez un régimen general en cuanto a mediación para resolver conflictos privados, consta de 27 artículos, 4 disposiciones adicionales, 10 disposiciones finales y 1 disposición derogatoria. Se estructura en cinco títulos:

- El título I regula el ámbito material y espacial de la norma, los efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad, así como las instituciones de mediación.
- El título II enumera los principios informadores de la mediación, a saber: voluntariedad, libre disposición, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad. A estos se añaden las reglas que han de guiar la actuación de las partes: el respeto mutuo y la buena fe, y su deber de colaborar con el mediador.
- El título III incluye el estatuto mínimo del mediador y la determinación de requisitos y principios de su actuación.
- El título IV regula el procedimiento de mediación, estableciendo aquellos requisitos imprescindibles que validan el acuerdo que las partes puedan alcanzar.
- El título V establece el procedimiento para la ejecución de los acuerdos.

Las 4 disposiciones adicionales hacen referencia: al reconocimiento de instituciones o servicios de mediación, al impulso de la mediación, a las escrituras públicas de

formalización de acuerdos de mediación y a la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. A través de la disposición derogatoria se deroga el Real Decreto-Ley 5/2012. En las disposiciones finales la Ley busca conectar la mediación con los procesos judiciales.

La mediación viene regulada en la Ley 5/2012 y se vertebra en tres ejes: la desjudicialización de determinados asuntos puede tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto que la que podría derivarse de la previsión legal; la mediación contribuye con la idea que los tribunales de justicia deberían ser la última opción al momento de resolver un conflicto; y la deslegalización.

La Ley se basa en la flexibilidad y en el respeto a la autonomía de la voluntad de las partes, lo que favorece las decisiones tomadas por las propias partes en conflicto. Por último, cabe resaltar la desjuridificación: consiste en no determinar de forma necesaria el contenido del acuerdo resultante de la mediación, otorgando flexibilidad a su contenido, lo que permite alcanzar soluciones menos traumáticas que en los procesos judiciales.

En cuanto a los principios informadores de la mediación vienen detallados en el Título II de la Ley 5/ 2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. El primero de los principios informadores es el de la voluntariedad y libre disposición, el cual indica que no existe ninguna obligación de acudir a mediación, obligatoriamente, (solo si existe la voluntad de las partes) y que el proceso se puede abandonar en cualquier momento. El segundo de los principios es la igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores, en el que el mediador procurará que las partes tengan durante el proceso plena igualdad y equidad. El tercer principio informador es el de la neutralidad en donde el mediador se ha de mostrar neutral ante los acuerdos que se alcancen entre las partes. Por último, encontramos el principio de confidencialidad, en donde se dicta que todo lo tratado en la mediación tendrá carácter confidencial ni el mediador ni las partes intervinientes pueden revelar dato alguno obtenido en las sesiones de mediación. Salvo dos excepciones: que se acuerde por todas las partes intervinientes y el requerimiento judicial expreso por los jueces penales.



### 2.3. Mediación policial

En la actualidad nos encontramos ante una sociedad más compleja que en tiempos pasados, una sociedad plural y cambiante que busca resituarse en un cambio de época en el que está inmersa. Nuestra forma de vida se transforma rápidamente, y aparentemente no parece que estos cambios afecten positivamente, en una sociedad tan litigiosa y con gran carácter adversarial como es la sociedad española, en la que aparecen nuevos valores, demandas, conflictos, intereses, etc., (Gallardo y Hierro 2016).

Como consecuencia de todo lo expuesto, una sociedad más segura “es una sociedad donde hoy más que nunca se necesita una seguridad asentada sobre la cohesión, la igualdad, la mediación y el diálogo, la cultura y la comunicación en unas democracias sanas donde no se imponga la cultura del miedo” (Curbet, 2010, p.26).

La mediación policial se basa en la actuación tradicional de la policía ante la demanda de la sociedad en la intervención en conflictos privados, cuando los ciudadanos la requieren. De tal forma que las personas al requerir de la presencia policial demandan una solución para poder resolver un conflicto. De aquí surge la necesidad del Policía de proximidad, el cual va a ser requerido en multitud de conflictos para tratar de resolver los problemas, disputas, desavenencias y conflictos que, en ocasiones insignificantes en otras de superior gravedad, causan un grave malestar entre vecinos, hermanos o simples ciudadanos. La mediación entendida y aplicada de manera formal exige una serie de principios en los cuales hay que incidir, como son: voluntariedad (sin ella no es posible la mediación), confidencialidad (lo tratado no puede ser utilizado en posterior litigio), igualdad y neutralidad (Ley 5/2012,6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles).

De esta forma las personas pueden llegar a acuerdos o resolver sus conflictos comunitarios con la ayuda de un tercero imparcial y neutral. La figura del Policía mediador en nuestro país está confiada, entre otras, a las policías locales.

Mediación policial es aquella que se ofrece desde la institución policial, se realiza en las instalaciones policiales y los policías intervienen uniformados. Su fuerza radica en la confianza que los ciudadanos depositan en la institución y en los propios policías. De manera significativa va mejorando e incrementándose la colaboración con organismos públicos como los juzgados, servicios sociales y educativos,

ayuntamientos, etc. (Gallardo *et al.*, 2013).

La Mediación Policial es una herramienta para la gestión de conflictos en la que los propios afectados no saben o no encuentran recursos para resolverlos por sí mismos, no saben comunicarse, o en casos de violencia.

## **2.4. Marco legislativo de la mediación policial**

Al igual que ocurre con la mayoría de las leyes y principios rectores que rigen a los organismos públicos e instituciones civiles, la Constitución Española regula la normativa aplicada a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en cuanto a su funcionamiento, deberes y tipos de actuación, entre otros. Dentro del tema que se desarrolla en este TFG, esta reflexión es fundamental al anotarse de manera específica en el Artículo 104 que “las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

Con referencia constitucional específica a las Policías locales, el artículo 148.3º.8º22ª, otorga a las Comunidades autónomas la competencia en la “coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca la Ley Orgánica”.

Con respecto a la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, que regula las funciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, hemos de destacar por su relevancia e interés en el tema que tratamos los artículos 5 y 53. Y ello porque en el primero de ellos, con respecto a los principios básicos de actuación establece que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deben observar en todo momento “un trato correcto y esmerado” junto a una obligación genérica de proporcionar a la ciudadanía cuanta información puedan en relación a la concreta situación en la que se encuentren. Queda claro, que este primer argumento legal obliga a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a actuar más que como un elemento represor, como un elemento de información y de trato correcto. Seguidamente, el segundo precepto, el artículo 53, más concretamente en su punto 1º y en su apartado i), deja claro el papel cooperador en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello. Es decir, no únicamente la Policía Local -concretamente- debe actuar de oficio ante infracciones bien sean administrativas o

bien sean penales, sino que, además, debe actuar como cooperador entre las partes en un conflicto privado “cuando sean requeridos para ello”.

Estos argumentos, se encuentran también a su vez, tanto en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 1 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, como en la Ley 17/2017, de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.

Por último, también se debe tener en cuenta la Ley 57/2203, de 16 de diciembre de medidas para la modernización del gobierno local, puesto que a través de la modificación de la Disposición Adicional Décima cambia la Ley de Bases de Régimen Local, potenciando la participación de los Cuerpos Locales en el mantenimiento de la Seguridad Pública y como Policía Judicial, revalidando el importantísimo papel de la policía de proximidad en las grandes ciudades.

## **2.5. Métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC)**

Los métodos de resolución de conflictos (también conocidos con el acrónimo MARC) son vías alternativas, y en algunos casos complementarias, para la solución de controversias para que los conflictos puedan concluir satisfactoriamente y ofrecer a los individuos como a los grupos la posibilidad de continuar conviviendo en sociedad con unas relaciones en armonía y pacíficamente (Escrivá, 2021).

Existen varias vías de solución de conflictos: por un lado, la autotutela que se produce cuando no interviene un tercero y consiste en la imposición por una de las partes mediante la aplicación del uso de la fuerza; por otro lado, la heterotutela que se produce cuando las partes acuden a un tercero desde un plano de igualdad, ya sea de una forma negociada (sistema autocompositivo) o bien de forma impositiva o coercitiva (sistema heterocompositivo) ( Navin y Gramaje, 2021).

En los procesos que responden al sistema autocompositivo las partes son las que ponen fin al conflicto, no existe el uso de la fuerza sino el acuerdo de voluntades. En este sistema están incluidas la negociación, mediación y la conciliación.

Los que corresponden a la variante heterocompositiva se caracterizan porque es

necesaria la intervención de un tercero, al que las partes se someten, a fin de que en forma coactiva imponga la solución al conflicto. Este es el caso de la vía judicial o arbitral donde dirime un juez o árbitro, a través del proceso de ejecución.

### **Conflicto público y privado**

Existen conflictos de carácter público y privado. En los primeros son aquellos que atañen a la sociedad que es parte implicada como benefactora o perjudicada existiendo unos intereses normalmente regulados por leyes o reglamentos, los vínculos entre el poder público y los ciudadanos, en los cuales la Policía tiene un valor de autoridad. Por otra parte, cuando el conflicto es privado el papel del agente de Policía Local no es el del ejercicio de la autoridad sino el de conciliador que colabora, de alguna forma, para la resolución del conflicto (Gallardo y Cobler, 2012).

Como alternativas de resolución de conflictos privados, los profesores de la Universidad Internacional de Valencia, Salvador Navin y Gramaje Martínez (2021), detallan las siguientes:

- Juicio: el juez como autoridad imparcial impone una solución del litigio. La solución basada en la interpretación y aplicación de la ley es notificada mediante abogados o defensores, existiendo en caso de disconformidad la posibilidad de apelar la sentencia judicial, situación que llevaría a años de espera y altos costes económicos además de los emocionales.
- Arbitraje: es de carácter voluntario, un tribunal especializado escucha a las partes y realiza un dictamen de obligado cumplimiento por las partes. Es menos formal que los tribunales de justicia. La ventaja es la reducción en el tiempo. La desventaja está basada en que los implicados no son parte de la solución propuesta, sino que el árbitro es quien dirime y decide.
- Conciliación: de carácter informal, una persona imparcial ejerce de conciliador, pero con un reconocimiento de autoridad, ya sea técnica, legal, religiosa o por su posición institucional. En este proceso las partes tienen mayor independencia que las anteriores, pero la solución final está conducida por el conciliador.

- Negociación: consiste en el acercamiento para la resolución del conflicto por las partes mediante contacto directo entre éstas sin presencia de un tercero. Es la solución ideal, pero también es más dificultosa al no contar con un facilitador de la comunicación.
- Mediación: Técnica autocompositiva en el que en el que las partes llegan a acuerdos sin que les sea impuesta la decisión por el tercero que interviene, que se limita a dirigir el procedimiento, conducir las negociaciones y aproximar posiciones. Todo ello sin asesorar, aconsejar, emitir opinión o proponer fórmulas de arreglo.
- El defensor: no tiene carácter vinculante, interviene en los conflictos para contribuir a resolverlos o mejorar disfunciones del sistema. Son el caso en España, del Defensor del Pueblo o el Defensor de las Comunidades Autónomas, a nivel institucional; o el Defensor del Cliente, en distintos ámbitos de sistema económico o financiero.

### 3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para realizar el presente trabajo ha sido de tipo cualitativa. Concretamente se ha realizado una amplia revisión documental sobre la temática objeto de estudio como base para desarrollar la propuesta de creación de un plan para la incorporación de un Programa de Mediación en el municipio del Albaida (Valencia).

Se han tenido en cuenta para la revisión documental los trabajos publicados por revistas científicas, organismos públicos y centros educativos de reconocido prestigio. Asimismo, se ha incluido información obtenida de páginas web de organizaciones públicas y privadas. También se han consultado manuales de especial relevancia en el ámbito de la mediación policial como son: *Mediación policial. La reflexión sobre la reflexión* (Gallardo y Hierro, 2016) y *Mediación policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos* (Gallardo, 2012).

Para ello se han empleado diferentes buscadores de artículos científicos (Dialnet y Google Académico), así como el buscador de la biblioteca de la Universidad Miguel

Hernández.

Las palabras clave utilizadas en la búsqueda fueron: mediación policial, resolución de conflictos, policía, mediación y comunidad. Se tuvo en cuenta un marco temporal de 20 años, desde 2002 a 2022.

Además, se ha tenido en cuenta el marco legal en el que se ampara la mediación policial, tanto europea y nacional, y se han analizado las experiencias de implementación de unidades de mediación policial en algunas localidades de España.

## 4. DIAGNÓSTICO SOCIAL A PARTIR DE LOS DATOS APORTADOS POR LA POLICÍA LOCAL DE ALBAIDA

Albaida es un municipio y ciudad de España, en la Comunidad Valenciana. Cuenta con una población de 6000 habitantes en una superficie de 35,41 km<sup>2</sup>. De acuerdo con los datos aportados por la Policía Local para el año 2021 estas son algunas de las intervenciones que se realizaron.

Tabla 1. Registro de actuaciones de la Policía Local de Albaida durante (2021)

TIPOS INTERVENCIÓN	FRECUENCIA
Mediaciones informales	11
Daños patrimoniales	3
Conflictos laborales	2
Peleas	12
Actuaciones con menores	12
Botellones	5
Incidencias en establecimientos	12
Insultos, amenazas y agresiones	25
Conflictos entre particulares	31
En viviendas y locales	7
Por obras	35
Daños en zonas verdes y parques	14
Por animales	45
Llamadas por molestias en locales y viviendas	60

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitado por la Jefatura de Policía Local de la localidad de Albaida (Valencia)

En esta tabla se observa que algunos grupos de intervenciones podrían ser sujeto de

mediación, como es el caso de las peleas, los conflictos entre particulares, por obras, mascotas, molestias, etc.

Igualmente se puede ver que se realizaron 31 intervenciones entre particulares, las que, en caso de no ser resueltas, podrían repetirse y podrían ser susceptibles de mediación. Lo mismo sucede con las 60 llamadas por molestias en locales y viviendas generalmente por ruidos molestos.

Sería interesante medir después de ser implantado el servicio de mediación policial, si al gestionar estos conflictos el número de intervenciones por las mismas causas con la misma gente disminuyen.

## **5. PROPUESTA DE PROGRAMA DE MEDIACIÓN POLICIAL PARA LA LOCALIDAD DE ALBAIDA**

### **5.1 El proceso de mediación**

El proceso de mediación viene estructurado por unas fases mínimas que deben de respetarse, aunque en la práctica nos podemos encontrar con que alguna de ellas no resulta necesaria, si hemos de formalizarla para su documentación y estructuración formal.

#### **Entrevista**

Entrevista con el reclamante. Una vez tenga la unidad conocimiento del conflicto (bien por registro de entrada o bien derivado desde otra entidad), se procede a la entrevista con el reclamante. Es conveniente señalar que es imprescindible la identificación de ambas partes y la realización de entrevistas o reuniones con cada una de las partes por separado para explicarles de que se trata la mediación y si están conformes en ir a un proceso de mediación.

### **Análisis del conflicto**

Acto seguido se evalúa el conflicto para ver y si es mediable tras analizar su tipología. Realizada la comprobación se informará al reclamante de la posibilidad de realizar este procedimiento de mediación y se procederá a la realización de una entrevista inicial, cumplimentando el acta de inicio de la mediación. En caso de no ser posible llevar el caso a mediación, se deriva al servicio o estamento correspondiente, informándoles de los trámites a seguir al respecto.

### **Inicio de la sesión de mediación**

Una vez ya ambas partes han aceptado someterse a un proceso de mediación, se realiza una sesión conjunta con ambas partes. En esta sesión se formalizará el acta de sesión constitutiva, figurando los datos identificativos de ambas partes, el mediador designado, el objeto de conflicto, el programa de actuaciones y la duración máxima prevista, la asunción de las obligaciones que se derivan de este proceso y el lugar de celebración de las sesiones.

Esta fase tiene un doble objetivo, por un lado, informa detalladamente a las partes en que consiste el proceso de mediación policial y por otro lado se establecen las bases y las reglas que regirán en el proceso.

### **Sesiones posteriores**

El mediador acompaña a las partes facilitando la comunicación y el diálogo, moderando en las sesiones hasta alcanzar un acuerdo satisfactorio, y en caso de no alcanzar un acuerdo las partes redactar un acta final de no acuerdo.

### **Fin del proceso**

Cuando se alcanza un acuerdo se realiza un acta final que es firmada por ambas partes y el mediador. Este acuerdo es de obligado cumplimiento pasando a tener carácter de contrato privado. En caso de querer elevarlo a público habría que llevarlo a Notaria. En caso de no alcanzar acuerdo se realizará un acta de finalización de la mediación sin acuerdo, firmado también por ambas partes y el mediador, indicándoles el procedimiento a seguir a partir de ese momento.



## **Seguimiento**

Pasado un mes, el Policía mediador contactará a las partes para hacer seguimiento y comprobar el cumplimiento de los acuerdos y les preguntará su opinión sobre el proceso. Esta respuesta se dejará reflejada en el archivo para su posterior evaluación de calidad y resultados de mediación y mediadores.

## **Refuerzo positivo a las partes participantes**

Al finalizar una mediación se felicita a las partes por el esfuerzo realizado, tanto si han llegado al acuerdo como si no lo han hecho

## **5.2 La intervención: registro del proceso**

A continuación, se describen las actas que se debe cumplimentar de acuerdo con la fase de proceso de mediación policial alcanzado:

### **Acta informativa**

Durante la sesión informativa se exponen los principios de la mediación: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad y respeto. El mediador en este acto deja claro que se reserva el derecho a concluir la sesión en caso de incumplimiento del principio de respeto cuya consecuencia será desestimar el proceso y remitir a las partes a la vía correspondiente.

El mediador explicará de manera clara las reglas a las que están sujetas las partes: horarios, lugar, requerimientos especiales etc. Luego de haber explicado y leído el acta informativa, si todos están de acuerdo, se proceda la firma de esta acta y el proceso continúa con la próxima acta que es la constitutiva.

### **Acta de sesión constitutiva**

En esta reunión, el Policía mediador debe ser capaz de crear un clima de confianza para que las partes se sientan bien. Vale recordar que las personas que acuden a este proceso van a hablar abiertamente de aspectos muy privados, por lo que es

conveniente crear un ambiente adecuado para que se sientan acogidos.

En esta acta constitutiva quedará registrada la fecha de entrada del trámite de mediación, los asuntos a mediar, las partes implicadas con sus nombres completos y números de identidad, el lugar donde se celebran las reuniones, el nombre del o los mediadores y se detallan los compromisos durante el proceso. También se deja constancia de la lengua que se usará durante las mediaciones o si se requerirá de un traductor.

### **Acta final (Acta de acuerdo)**

Se llega a este punto si las partes en conflicto han satisfecho sus propios intereses, se han sentido protagonistas en el proceso y asumen los acuerdos de forma libre y responsable. Se procede a completar el acta final en el que se han de reflejar los acuerdos alcanzados, y asean estos totales o parciales.

Hablamos de acuerdos totales cuando el total de los conflictos a resolver han logrado acuerdos, y parciales cuando solo algunos se han logrado acordar y otros no. Aquellos puntos en los que no se alcanzara un acuerdo también podrán ser reflejados en esta acta.

En caso de que las partes no logren acuerdos totales o parciales, se procederá a iniciar el procedimiento legal establecido a seguir, pudiendo ser por vía administrativa o penal.

## **5.3. Acciones y actuaciones para la implementación del programa de mediación policial en la ciudad de Albaida**

Para llevar a cabo la implementación del programa de mediación policial será necesario realizar las siguientes acciones.

### **A. Aprobación de la creación de la unidad de mediación policial**

Para la instauración de un proyecto de mediación policial es importante conocer la estructura jerárquica de la organización. En el caso de las policías locales existe un mando dentro de la estructura policial y otro político, pues las policías locales dependen

de los ayuntamientos.

Para la creación de la unidad de mediación policial de la localidad, será necesario, por tanto, su previa aprobación por parte del Ayuntamiento. Para alcanzarlo se realizará una reunión con los responsables políticos para mostrar la propuesta.

## **B. Formación del personal**

Para poder llevar a cabo los procesos de mediación policial es necesario que agentes de la policía local sean formados como policías mediadores. Para ello se prevé la realización de un curso intensivo de formación en mediación policial en Villareal (Castellón).

Los objetivos de este curso son: obtener una visión acerca de la Mediación Policial; iniciar y sensibilizar a los profesionales de la Policía acerca de los objetivos de la Mediación Policial; facilitar el conocimiento y aplicación de los fundamentos psicológicos y jurídicos del conflicto; favorecer la reflexión sobre el impacto emocional en el acto de mediar; y propiciar el conocimiento y comprensión de los cambios de paradigma en la gestión de conflictos en una sociedad compleja.

Asimismo, se realizarán jornadas formativas a la plantilla de policía local de 2 horas de duración para que los policías mediadores aporten sus experiencias y comenten sus dudas.

## **C. Adecuación de un espacio para realizar las sesiones de mediación**

Se procederá a adecuar una de las oficinas para realizar los actos de mediación. Se insonorizará la sala para garantizar la privacidad a las conversaciones que allí se mantengan. Asimismo, se dispondrá una mesa oval y sillas que faciliten la comunicación entre las partes.

## **D. Campaña publicitaria**

Se considera fundamental que la ciudadanía sea conocedora de los beneficios de la mediación, así como de la puesta en marcha de esta unidad para garantizar que la ciudadanía que se vea envuelta en conflictos acepte tomar esta vía de resolución de los

mismo.

Para ello, se prevén diferentes acciones: 1. Publicidad activa en todos los medios y redes sociales del Ayuntamiento; 2. Publicidad activa en todos los medios y redes sociales de la Policía Local (página web, Facebook, Twitter, e Instagram); 3. Puesta en marcha de una campaña de concienciación sobre lo que es la mediación, con la realización de charlas en los diversos colectivos de la ciudad, asociación de amas de casa, asociación de jubilados, charlas en institutos, AMPAS, asociaciones de vecinos, Junta Central de moros y cristianos, etc.; y 4. Noticias de prensa en los medios locales.

### **E. Coordinación con otros servicios sociales**

Se coordinará este servicio de mediación con el resto de los servicios del ayuntamiento, servicios sociales, trabajadores y educadores sociales, y demás departamentos involucrados en este tipo de acciones sociales, dado la necesidad de coordinarse entre ellos, con el fin de que sean conocedores de la problemática y necesidades que puedan beneficiar e influir en el cometido de la mediación.

### **F. Implementación de una prueba piloto**

Una vez realizadas las fases anteriores, se procederá a poner en práctica los procesos de mediación para la resolución de conflictos entre vecinos de la localidad. Durante esta fase se recogerá la información necesaria (ver punto 5.5.) para evaluar su impacto, eficiencia y eficacia, y en caso de ser necesario, realizar los ajustes en los procesos de actuación.

### **G. Evaluación de resultados**

Tras la implementación del proyecto y una vez se aplique la mediación como una alternativa real aplicada a la resolución de pequeños o grandes conflictos, se realizará una evaluación de los resultados, comprobando y analizando la efectividad de estos y aportando o introduciendo las mejoras necesarias. En esta evaluación no solo se va a proceder a la recogida y análisis cuantitativo, sino que se va a tener muy en cuenta el análisis cualitativo de los procesos cuya intervención policial haya sido por mediación. Se prevé que semestralmente se realizarán este tipo de evaluaciones dado el carácter novedoso del proyecto, posteriormente se pueden realizar estas anualmente.

## 5.4. Cronograma

Vistas las necesidades y la viabilidad del proyecto se estructura el programa de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

Tarea/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Aprobación de la creación de la unidad de mediación												
Formación del personal					X							
Adecuación del espacio para las sesiones de mediación				X	X							
Campaña publicitaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coordinación con otros servicios sociales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementación de una prueba piloto					X							
Evaluación de resultados						X						X

## 5.5 Evaluación de la implementación del programa de mediación policial

La evaluación de la implementación del programa de mediación policial es un aspecto fundamental para, por un lado, conocer el impacto que tiene sobre la convivencia en la localidad y, por otro lado, analizar si es necesario realizar algún ajuste en la propuesta de programa.

Se realizará una evaluación continua desde el momento de la implementación a través de 3 vías:

A. Analizar la satisfacción de las personas que participen en el proceso de mediación.

Una vez finalizado el proceso de mediación, en la fase de seguimiento, se les solicitará a las personas que han participado en el proceso de mediación que cumplimente una encuesta de satisfacción (ver anexo 1). Esta encuesta, además de recoger el nivel de satisfacción general, también incluye preguntas tendentes a evaluar otros aspectos del proceso.

## B. Registro de las actuaciones realizadas en la unidad de mediación.

Tras finalizar el proceso de mediación, independientemente del resultado alcanzado, los policías mediadores deberán registrar las actuaciones realizadas, así como su percepción el proceso. Esta información será fundamental para evaluar la actividad de la unidad, así como el proceso y el impacto de las mediaciones realizadas. Así, se creará un registro que contendrá para cada una de las actuaciones, las siguientes variables:

- Número de personas implicadas en el conflicto.
- Lugar en el que ocurrió el conflicto.
- Duración (desde la notificación del conflicto hasta la fecha de cierre de expediente).
- Valoración inicial (propuesto para mediación: sí/no).
- Entrevistas realizadas.
- Número de sesiones realizadas.
- Actas completadas
- Resultado de la mediación (resolución del conflicto, derivación a vía judicial...).

## C. Evaluar el impacto de la mediación.

La evaluación del impacto se realizará a través de la medición de los siguientes indicadores:

- Cantidad de intervenciones sociales recibidas en la unidad.
- Cantidad de solicitudes aprobadas finalmente para mediación.
- Cantidad de solicitudes que han sido descartadas para mediación.
- Cantidad de procedimientos resueltos.
- Cantidad de actas de acuerdo totales firmadas.
- Cantidad de actas de acuerdo parciales firmadas.
- Tiempo medio de resolución de un expediente.
- Cantidad de formaciones o reuniones educativas que han mantenido los integrantes de la unidad de mediación en cada cuatrimestre.
- Satisfacción de los mediados.

## 6. CONCLUSIONES

Tras la realización del presente trabajo, las conclusiones obtenidas son:

- La ciudadanía cada día más demanda mayor proximidad y cercanía por parte de las fuerzas de seguridad.
- Las experiencias previas han mostrado que la mediación policial es una forma pacífica de resolver los conflictos que suelen ser atendidos por la Policía Local. Las ventajas que aporta a la sociedad sobre todo se basan en que conservan una relación personal mucho mejor que tras un litigio, reforzando así las relaciones sociales, ambas partes participan en el proceso de mediación y aportan y ceden según sientan ellos, que se cumplen sus intereses y expectativas. Ambas partes ganan “Win to Win”, nadie pierde, los acuerdos alcanzados por las mismas partes involucradas en el conflicto son más fáciles de cumplir puesto que ambas partes llegan a un acuerdo.
- Al ser un proyecto novedoso y que no cuenta con un fuerte arraigo en el ámbito policial, que puedan mostrarnos experiencias en la aplicación de la mediación policial.
- La aplicación de este proyecto reviste una serie de dificultades tanto a nivel político como ético-normativo por el cambio que supone la mediación respecto de la aplicación estricta de la ley.
- Se espera que una tercera parte de las intervenciones policiales, puedan llevarse a cabo a través de mediación. Las que no se puedan llevar a cabo se derivarán a otros servicios o estamentos.
- La implementación de este proyecto supondrá un cambio en la forma de organizarse y actuar la policía local de Albaida y en su forma de ejercer el carácter de agente de la autoridad.
- Se va a potenciar un cambio de actitudes en la forma en que se lleven

a cabo las actuaciones de los agentes, para que la aplicación de la mediación tenga éxito.

- Al no disponer de unos protocolos de intervención donde sea aplicable la mediación, el agente debe presentar unas habilidades y tener muy claro el marco de intervención para realizar la mediación.
- En un proyecto de esta envergadura, se prevé necesaria la formación de los agentes que compongan la unidad, tanto en habilidades como en normativa, además de la disposición de recursos adecuados para que pueda conseguir las pretensiones iniciales.
- Una vez implementado el proyecto, se requerirá una supervisión y atención continua, así como proyección y publicidad de la existencia del mismo.
- Para que se pueda aplicar los procesos de mediación policial es necesario concienciar al personal policial sobre sus beneficios y dotarles de herramientas de gestión de conflictos, para lo cual es necesario destinar recursos para formación.
- Es necesario dotar de oficialidad a los procesos de mediación policial a través de la creación de unidades específicas en las policías locales. Para ello es importante la voluntad política.
- Las unidades de mediación policial deben estar, además, dotadas de recursos físicos y materiales, como disponer de un espacio adecuado para realizar las sesiones de mediación.
- La ciudadanía también debe ser conocedora de esta forma de resolución de situaciones conflictivas, que le afectan directamente y no tener como única solución acudir a la justicia por medio de la denuncia para lo cual se deben crear estas unidades de mediación en las distintas policías locales y que la ciudadanía confíe en su forma de resolución.



## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Curbet i Hereu, J. (2006) *¿Derecho a la seguridad o seguridad de los derechos? Por una seguridad sostenible*. Revista catalana de Seguridad Pública.  
<https://raco.cat/index.php/RCSP/article/view/130469/180109>

Cascón Soriano, P. (2000) *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Universidad Autónoma de Barcelona.  
<https://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf>

Gallardo Campos, R. y Cobler Martínez, E. (2012). *Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Gallardo Campos, R. y Hierro Batalla, A. (2016) *Mediación policial: La reflexión sobre la reflexión*.Castello de la Plana. Publicaciones de la Universidad Jaume I.

Goldstein, H. (2001). *Problem Oriented Policing Organization* (Trad. Camacho, J.)  
[https://www.popcenter.org/sites/default/files/library/pdfs/espanol/whatispop\\_esp.pdf](https://www.popcenter.org/sites/default/files/library/pdfs/espanol/whatispop_esp.pdf)

Salvador Navin, P. y Gramaje Martínez, P. (2021) *Aspectos generales. De la Mediación Civil y Mercantil*. Universidad Internacional de Valencia.

Escrivá Cámara, J. (2021) *Procesos y Técnicas de Mediación*. Universidad Internacional de Valencia.

González Collantes, T. y Menes Corrales, L. (2021) *Mediación Penal y Penitenciaria*. Universidad Internacional de Valencia.

Palenski, J. E. (1984) The use of Mediation by Police. *Mediación Trimestral*. Vol.5. Págs.31-38. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/use-mediation-police>.

Redorta Lorente, J. (2005) El poder y sus conflictos, Barcelona: Paidós.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5770029>

Romero Sebastián, A. (2021) *Comunicación, Relaciones Interpersonales y Aspectos Emocionales en la mediación*. Universidad Internacional de Valencia.

Directiva 2008/52 CE. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-80899>Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112>

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-13647>

Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad.  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-6859>

Ley 17/ 2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana. <https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2017/12/13/17>

Código de conducta europeo para mediadores.  
<https://www.cortearbitrajeymediacionvalencia.com/wp-content/uploads/2018/10/Codigo-de-conducta-europeo-para-mediadores.pdf>

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.  
<https://www.boe.es/eli/es/l/2012/07/06/5/con>

Navarro Pedro, D. (2018). *La Mediación Policial: Una propuesta de mejora* [Trabajo fin de Grado, Universidad Politécnica de Valencia].  
<https://riunet.upv.es/handle/10251/110260>



# 8-Anexos

## 8.1 Encuesta de satisfacción.



**Policía Local de Albaida**  
UMEDPAL. Unidad de Mediación Policial Albaida



### **ANEXO VII: Encuesta de satisfacción sobre el servicio de mediación.**

*(Marque con un círculo la respuesta a su parecer más adecuada:)*

1.-Método utilizado de contacto con el Programa de mediación:

- a. Juzgado
- b. Abogado
- c. Otro profesional
- d. Medios de comunicación
- e. Familiar/conocido

2.- En la primera sesión informativa, ¿cómo cree que fue la información recibida con respecto al proceso de mediación?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Normal
- d. Mala
- e. Muy mala

3.- ¿Cree que consiguió empatizar con la otra parte mediada?

- a. Si, ambos
- b. Si, pero la otra parte no empatizó conmigo.
- c. No, ninguno de los dos
- d. No lo sé
- e. Ni siquiera si intentó

4.-¿Cómo considera el nivel del mediador para permanecer neutral?

- a. Muy alto
- b. Alto
- c. Normal
- d. Bajo
- e. Muy bajo

5.- ¿Cómo considera la habilidad del mediador para tratarle con respeto?

- a. Muy alto
- b. Alto
- c. Normal
- d. Bajo
- e. Muy bajo

6.- ¿Se han respetado los plazos previamente establecidos?

- a. Si, todos
- b. Si, en su gran mayoría
- c. A medias
- d. No, en muy baja medida
- e. No, ninguno

7.- ¿Considera que el tiempo dedicado ha sido suficiente?

- a. Demasiado
- b. Bastante
- c. Normal
- d. Escaso
- e. Muy Escaso

8.- ¿Los contenidos tratados en las sesiones de mediación, fueron claros y adecuados?

- a. Muy adecuados
- b. Adecuados
- c. Normales
- d. Poco adecuados
- e. Totalmente inadecuados

9.- Gracias a la mediación, como diría usted que es ahora su relación con la otra parte:

- a. Mucho mejor
- b. Mejor
- c. Igual
- d. Peor
- e. Mucho peor

10.- ¿Considera que un proceso de mediación es beneficioso, aunque no se alcancen acuerdos?

- a. Sí
- b. Sí, pero no lo suficiente
- c. No lo sé
- d. Casi nada

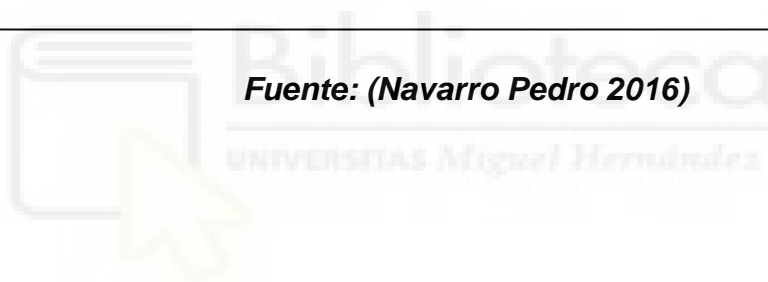
e. Nada, en absoluto

11.- El nivel de satisfacción global respecto a su proceso de mediación llevado a cabo es:

- a. Muy satisfactorio
- b. Satisfactorio
- c. Indiferente
- d. Poco satisfactorio
- e. Nada satisfactorio

Comentarios:

**Fuente: (Navarro Pedro 2016)**



*Según el Reglamento (UE) 2016/679 y su normativa de desarrollo de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que el Ayuntamiento de Albaida, tratará sus datos para los fines de este documento según la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación sectorial que pudiera corresponder; posteriormente se mantendrán con fines de archivo en interés público. Sus datos son necesarios para acreditar su firma en el presente acto y autoriza al Ayuntamiento a comprobarlos y completar los datos necesarios para la misma, consultando sus propios archivos y los de otras AAPP que sean necesarios. No se cederán a ningún tercero excepto por obligaciones legales y a aquellas AAPP que fueran las destinatarias del tratamiento. La base de licitud del tratamiento es su propio consentimiento. Para ejercer sus derechos de Protección de Datos diríjase al Ayuntamiento, indicando su DNI o equivalente, a Plaza Mayor nº5 46860 Albaida (valencia), o bien con firma electrónica en <https://www.albaida.es>. El derecho de reclamación puede ejercerlo ante la Agencia Española de Protección de Datos. Para contactar con nuestro delegado de Protección de Datos escriba a [jefepolicia@albaida.es](mailto:jefepolicia@albaida.es)*

## **8.2 Documentos**

# **MEDIACIÓN COMUNITARIA**

**DC .....**



D.....

D.....

Según el Reglamento (UE) 2016/679 y su normativa de desarrollo de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que el Ayuntamiento de Albaida, tratará sus datos para los fines de este documento según la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación sectorial que pudiera corresponder; posteriormente se mantendrán con fines de archivo en interés público. Sus datos son necesarios para acreditar su firma en el presente acto y autoriza al Ayuntamiento a comprobarlos y completar los datos necesarios para la misma, consultando sus propios archivos y los de otras AAPP que sean necesarios. No se cederán a ningún tercero excepto por obligaciones legales y a aquellas AAPP que fueran las destinatarias del tratamiento. La base de licitud del tratamiento es su propio consentimiento. Para ejercer sus derechos de Protección de Datos diríjase al Ayuntamiento, indicando su DNI o equivalente, a Plaza Mayor nº5 46860 Albaida (valencia), o bien con firma electrónica en <https://www.albaida.es>. El derecho de reclamación puede ejercerlo ante la Agencia Española de Protección de Datos. Para contactar con nuestro delegado de Protección de Datos escriba a [jefepolicia@albaida.es](mailto:jefepolicia@albaida.es)



## ACUERDO DE MEDIACIÓN

**Las personas implicadas en este ACTO autorizan a que sus datos de filiación y DNI consten en este documento.**

En Albaida, a ....., se hace constar que previa solicitud n º ..... se requirió la actuación de la unidad de Mediación de esta Policía Local.

El/la solicitante D. .... DNI, .....  
expone que el conflicto consistente en:

“.....”

Que el/la otro/a participe en conflicto, D.  
....., DNI.....

manifiesta su predisposición a solucionar el conflicto, aceptando la Mediación Policial como vía adecuada de gestión.

Que los intervinientes son informados de los principios básicos del procedimiento, que figuran enumerados en el reverso del presente documento, mostrando su conformidad y aceptación, procediendo en este acto a aceptar al/los Policía/s Local/es con NIP ..... como mediador/es en la presente disputa.

Seguidamente los mediados, tras la exposición de sus puntos de vista y razonamientos y en presencia de los policías mediadores, de forma **VOLUNTARIA**, llegan a un **ACUERDO**, que, con su cumplimiento, dará por satisfechas íntegramente sus pretensiones y que queda redactado en los siguientes términos:

.....  
.....  
.....

.....Que, en presencia de los agentes mediadores, los arriba filiados, proceden a la firma del presente PACTO en prueba de conformidad.

Los interesados

Los Mediadores



## INFORMACIÓN SOBRE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

**Las personas implicadas en este ACTO autorizan a que sus datos de filiación y DNI consten en este documento.**

A continuación, los firmantes del presente documento admiten a el/los Policía/s Local/es con NIP ....., como mediador/es en el presente asunto, siendo informados seguidamente sobre los Principios Básicos de la Mediación Policial, siendo estos:

\* **Voluntariedad:** Todas las personas enunciadas en el presente documento acuden a Mediación Policial desde la voluntariedad, y deben ser conscientes que puede abandonar la Mediación en cualquier momento del proceso.

\* **Confidencialidad:** Todo lo comentado durante las sesiones de Mediación, es confidencial, debiendo abstenerse los mediados de grabar o reproducir lo tratado en las mismas. Las partes no podrán citar al Mediador Policial como perito o testigo en un juicio. Además, los partícipes manifiestan su conformidad en mantener reuniones, en su caso, por separado con los Policías Mediadores siendo los temas que se traten durante las mismas también confidenciales siempre y cuando los interesados así lo deseen.

\* **Imparcialidad:** El Policía Mediador no valorará en ningún momento la actitud ni la actuación de las partes en conflicto, no le corresponde realizar juicios de valor de ningún tipo, por lo que se mostrará en todo momento imparcial.

\* **Neutralidad:** El Mediador, respetará el punto de vista de los implicados en el conflicto, así como el resultado de la Mediación, aunque si ayudará de forma activa a las partes en la búsqueda y formulación de alternativas.

\* **Respeto:** La sesión conjunta de mediación se realizará bajo las reglas básicas de cortesía y tolerancia. El Mediador se reserva el derecho a concluir la sesión en caso de incumplimiento del presente principio, dando por desestimado el proceso y remitiendo a las partes a la vía correspondiente.

Que D..... DNI ..... y

D..... DNI....., en este acto manifiestan su compromiso de aceptar y respetar los principios descritos, firmando en prueba de conformidad.

Firma Intervinientes





# Policía Local de Albaida

UMEDPAL. Unidad de Mediación Policial Albaida



## ACTA DE SESIÓN CONSTITUTIVA

En Albaida, a \_\_\_\_\_, se hace constar que en fecha \_\_\_\_\_, por parte \_\_\_\_\_ se solicitó el Servicio de Mediación por un problema consistente en:

“ \_\_\_\_\_ ”

Convocados de forma individual todos los implicados en la sede de Policía Local ubicada en la plaza Mayor 5 de Albaida, resulta que, reunidos en fecha \_\_\_\_\_ con el/la vecino/a D. \_\_\_\_\_, con D.N.I nº \_\_\_\_\_, domiciliado/a en \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, Castellón, con nº de teléfono \_\_\_\_\_, manifiesta su **VOLUNTAD** de participar en el proceso de **Mediación** en el que también figura como encartado/a D. \_\_\_\_\_, con D.N.I. nº \_\_\_\_\_, domiciliado/a en \_\_\_\_\_ de la localidad de \_\_\_\_\_, Valencia, con nº de teléfono \_\_\_\_\_, comprometiéndose ante el/los Agente/s de esta Policía Local con acreditación/es profesional/es \_\_\_\_\_, a:

- Aceptar la Mediación solicitada y a participar de forma voluntaria en ella.
- A admitir a los Policías citados como los encargados para la Mediación.
- En aras de guardar la confidencialidad y en el improbable caso de que el conflicto volviera a surgir, las partes acuerdan y se comprometen a no convocar al/ los policías/s mediador/es ante estamento/s de mayor autoridad.
- A participar activamente en la búsqueda de opciones justas e implementables, así como a hacer un esfuerzo en entender los puntos de vista respectivos con el objetivo de encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de las dos partes.
- A mantener reuniones con los mediadores, bien de forma conjunta o por separado.
- A establecer un límite de 30 días laborables para el desarrollo del procedimiento.

FIRMA DE INTERVINIENTE/S

FIRMA DE AGENTE/S

MEDIADOR/ES



# Policía Local de Albaida

UMEDPAL. Unidad de Mediación Policial Albaida



Sr/a.  
Domicilio:

Apreciado/a Vecino/a:

Hemos recibido procedimiento judicial JUICIO SOBRE por el que desde el JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº DE ONTINYENT, se solicita el **Servicio de Mediación Policial** al objeto de requerirles para participar en un proceso de dichas características.

El objetivo es, que las partes en un acto de buena fe encuentren solución al problema planteado, ya que dicho desacuerdo, según informan desde el juzgado es el que está influyendo en la calidad de sus relaciones.

Por tanto, puesto que este es un servicio propio de esta Policía Local, que es **gratuito** y mucho más ventajoso para Ustedes que cualquier otro Procedimiento puramente Judicial, Administrativo o Civil al que tendrían que recurrir en el caso de no conseguir llegar a un acuerdo, es por lo que le proponemos que **accepte la Mediación Policial**, a la cual ha de participar de forma VOLUNTARIA, informándole que esta aceptación no le compromete en absoluto y que, además, es libre de abandonar el Proceso en cualquier momento, si así lo considera.

Dicho proceso se basa en la sencillez y el respeto mutuo, en el que, °°mediante la participación de las partes, estas, llegan a un acuerdo dialogado que es aceptado mutuamente. Para ello contarán, con la asistencia de la Unidad de Mediación Policial de Albaida que actuara bajo los principios de imparcialidad, neutralidad y confidencialidad, para ayudarles a gestionar el proceso.

Le agradeceremos que, sea cual sea su decisión, en un plazo máximo de **7 días hábiles** desde la recepción de la presente se ponga en contacto con nosotros.

Para ello deberá solicitar entrevista con el Policía local **NIP** como **GESTOR DEL PROCEDIMIENTO** contactando a través del teléfono 629071086, al objeto de concertar de común acuerdo día y hora de reunión.

Si finalizado el plazo descrito, no se recibe respuesta por su parte, lamentablemente daremos el asunto por concluido, informando de dicho extremo al Juzgado correspondiente.

Reciba un cordial saludo.

Albaida, a .



# Policía Local de Albaida

UMEDPAL. Unidad de Mediación Policial Albaida



Sr/a D.

**Domicilio:**

Apreciado/a Vecino/a:

Hemos recibido una instancia número \_\_\_\_\_ en el registro general de esta administración, solicitando el Servicio de Mediación Policial de esta Policía Local al objeto de ayudarle en la búsqueda de una

solución dialogada a una dificultad de convivencia en común con otro ciudadano, y por el que su vecino tiene la inquietud de poder solucionar con un acto de buena fe, con la colaboración de esta Policía Local que pueden intervenir como Mediadores garantizando la imparcialidad, neutralidad y confidencialidad del Proceso, con un **procedimiento sencillo** basado en el respeto mutuo, cuyo objetivo es mejorar las relaciones y encontrar una solución dialogada y voluntariamente aceptada por ambos.

El problema, como debe saber se centra en “ \_\_\_\_\_ ”, y este desacuerdo, según informa su vecino, está influyendo en la calidad de sus relaciones.

Por tanto, puesto que este es un servicio propio de esta Policía Local, que es **gratuito** y mucho más ventajoso para Ustedes que cualquier otro Procedimiento Judicial, Administrativo o Civil al que tendrían que recurrir en el caso de no conseguir llegar a un acuerdo, es por lo que le proponemos que **acepte la Mediación Policial**, a la cual ha de participar de forma voluntaria, informándole que esta aceptación no le compromete en absoluto y que, además, es libre de abandonar el Proceso en cualquier momento, si así lo considera.

Le agradeceremos que, sea cual sea su decisión, en un plazo máximo de **7 días hábiles** desde la recepción de la presente se ponga en contacto con nosotros.

Para ello deberá solicitar entrevista con el Policía local **NIP** \_\_\_\_\_ como **GESTOR DEL PROCEDIMIENTO** contactando a través del teléfono 629071086, al objeto de concertar de común acuerdo día y hora de reunión.

Si finalizado el plazo descrito, no se recibe respuesta por su parte, lamentablemente daremos el asunto por concluido desde esta unidad, derivándolo a la sección correspondiente.

Reciba un cordial saludo.

Albaida, a \_\_\_\_\_ .



## **INFORMACIÓN SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL:**

### **¿QUÉ ES?**

Es una técnica que utiliza la Policía Local para ayudar a las personas a resolver de la mejor manera posible y rápida las situaciones de conflicto que pueden surgir en la vida diaria, con el objetivo de que evitar que estas situaciones acaben en procesos penales o administrativos largos y/o penosos, que acaban rompiendo relaciones

### **¿CUÁL ES SU OBJETIVO?**

Fundamentalmente tiene un carácter preventivo.

### **¿CUÁL ES SU COSTE?**

El servicio prestado no supone ningún coste para el ciudadano.

### **¿QUIÉN OFRECE ESTE SERVICIO?**

La Policía Local de Albaida, a través de sus agentes mediadores, con un alto índice de resolución y satisfacción de los vecinos de la localidad.

### **¿QUÉ ASUNTOS SE TRATAN?**

Cualquier conflicto surgido de la convivencia ciudadana podrá ser susceptible de atenderse por dicho servicio, siempre que **exista voluntariedad por todas las partes** y predisposición a hablar con el objetivo de dar una solución consensuada y aceptada al problema planteado. Para ello contara con la ayuda de un Policía Local, que actuara como tercero, de forma confidencial, neutral e imparcial. Extendiendo su actividad tanto al ámbito comunitario como rural

### **¿CÓMO SE PUEDE SOLICITAR EL SERVICIO?**

Mediante instancia general o documento al efecto que se deberá presentar en el Registro General del Ayuntamiento de Albaida, exponiendo de forma breve el conflicto por el que solicita y aportando los datos de filiación y teléfono necesarios para poder comunicarse a la mayor brevedad con la parte demandante.



# Policía Local de Albaida

UMEDPAL. Unidad de Mediación Policial Albaida



En Albaida, a \_\_\_\_\_, se hace constar que en virtud de solicitud formulada mediante registro \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ por parte de D \_\_\_\_\_, se requirió la actuación de la unidad de Mediación de esta Policía Local, motivado a un problema consistente en:

“ \_\_\_\_\_ ”

Que tras ser informados de los principios básicos del procedimiento y aceptar al/ los Policía/s Local/es como mediador/es, se convoca a sesión conjunta de mediación en dependencias de policía local de Albaida a D. \_\_\_\_\_, con D.N.I n ° \_\_\_\_\_ y D. \_\_\_\_\_, con D.N.I. n ° \_\_\_\_\_.

Reunidos en la fecha y el lugar indicado, en presencia de el/los Policía/s Local/es con acreditación/es profesional/es número/s \_\_\_\_\_, que asiste/n en calidad de mediador/es, los filiados en el párrafo anterior, tras el estudio de las documentaciones aportadas y la exposición de sus puntos de vista y razonamientos, de forma **VOLUNTARIA**, llegan a un **ACUERDO**, que queda redactado de la siguiente forma:

Que los partícipes, en este acto manifiestan, que con el cumplimiento del presente acuerdo darán por satisfechas íntegramente sus pretensiones.

Que, en presencia de los agentes mediadores, los arriba filiados, siendo el día \_\_\_\_\_, proceden a la firma del presente **PACTO** en prueba de conformidad.

FIRMA DE LOS INTERVINIENTES

FIRMA DE LOS AGENTES MEDIADORES