

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE**

**GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**



**“LA MEDIACIÓN POLICIAL, UN  
TRABAJO PREVENTIVO EN LAS  
LABORES DE SEGURIDAD”**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**DICIEMBRE-2022**

**Autora:** Vanessa Hernández Martínez

**Tutor:** Rafael Cuesta Vila

# ÍNDICE

## **1- Introducción.**

## **2- Encuadre teórico de la mediación policial.**

- 2.1 El concepto de la mediación policial.
- 2.2 Características de la Mediación.
- 2.3 Características del Mediador.
- 2.4 Fases del procedimiento.
- 2.5 Temas susceptibles y no, de ser tratados en Mediación.
- 2.6 Marco Legal de la Mediación.
- 2.7 Objetivos básicos de la mediación policial.
  - 2.7.1- *La des-judicialización de los conflictos.*
  - 2.7.2- *La prevención del delito.*

## **3- La práctica de la mediación policial aplicada sobre un contexto local.**

### *3.1- Procedimiento de actuación*

### *3.2- Análisis aplicado en el caso de un municipio castellonense \_*

- 3.2.1- *Variables demográficas de los solicitantes: edad, sexo y nacionalidad.*
- 3.2.2- *Resultados de las intervenciones realizadas.*
  - 3.2.2.1 - *Por molestias generalizadas.*
  - 3.2.2.2 - *Por molestias concretas.*
  - 3.2.2.3- *Por asuntos tratados.*
  - 3.2.2.4- *Por resoluciones positivas o negativas.*
  - 3.2.2.5 - *Por evolución del número de casos mediados.*
  - 3.2.2.6 - *Infracciones penales en el municipio considerado.*

## **4- Consideraciones finales.**

## **5- Bibliografía.**

## Resumen

La Mediación Policial es una técnica al alza empleada por las distintas policías locales de España en la que un equipo formado por agentes de policía local que cuenta con una preparación específica para la resolución de conflictos privados interviene con las partes implicadas en el conflicto a fin de transformar un conflicto existente que origina desavenencias en la convivencia, en un acuerdo satisfactorio en el que ambas partes acaban obteniendo un beneficio.

En el presente trabajo y a través de la lectura de diversas fuentes bibliográficas así como a través de la realización de un estudio práctico aplicado en un municipio de Castellón (Burriana) en el que la Mediación Policial se está desarrollando desde el año 2013 se obtiene el resultado no solo de que a consecuencia de dicho proceso de mediación policial y gracias al alto índice de acuerdos alcanzados en este proceso se logra disminuir no solo el número de conflictos que llegan a un proceso judicial (evitando de esta manera el colapso de juzgados) sino que también se logra disminuir el número de hechos de carácter delictivo. Ambos aspectos anteriores consiguen que aumente cada vez más la confianza que la sociedad deposita en los cuerpos policiales.

**Palabras clave:** Mediación Policial, agente mediador, conflicto, acuerdo.

## Abstract

Police Mediation is a growing technique used by the different local police forces in Spain in which a team made up of local police officers who have specific training in resolving private conflicts intervenes with the parties involved in the conflict in order to transform an existing conflict that causes disagreements in coexistence, into a satisfactory agreement for both in which both parties end up obtaining a benefit.

In the present work and through the reading of various bibliographical sources as well as through the realization of a practical study applied in a municipality of Castellón (Burriana) in which the Police Mediation is being developed since the year 2013, the result is obtained that as a result of said

process of police mediation and thanks to the high rate of agreements reached in this process, it is possible to reduce not only the number of conflicts that reach a judicial process (thus avoiding the collapse of courts) but also decreases the number of criminal acts. Both issues increase the trust that society places in the police forces.

**Keywords:** Police Mediation, mediating agent, conflict, agreement.



## 1. Introducción

Vivimos en una sociedad en la que cada vez existen un mayor número de conflictos relacionados con la convivencia social motivado por una sociedad cada vez más cambiante así como por la diversidad cultural existente.

En las dependencias de la Policía Local de Burriana (Castellón) se reciben y atienden diariamente una elevada cantidad de llamadas, siendo un gran número de ellas de atención al ciudadano relacionadas con conflictos mayoritariamente dentro de ámbito vecinal.

Como Inspectora de Policía Local de dicho municipio he intervenido en gran variedad de conflictos entre vecinos y familias del municipio, intentando resolver cada uno de ellos in situ, siempre a través del respeto y el diálogo a fin de procurar restablecer la relación pacífica entre las partes y evitar el hecho de que vuelvan a surgir enfrentamientos entre ambas.

En el presente trabajo se exponen aspectos tales como las diferentes teorías que existentes en la actualidad en cuando a la mediación policial se refieren, relacionadas con el hecho de que hoy en día la mediación policial es tratada como una técnica que emplean las policías locales como método para evitar que un conflicto sin más llegue a convertirse en un proceso judicial, así como un sistema proactivo cuyo resultado es la prevención de delito.

Para ello, el estudio expone un análisis exhaustivo sobre la aplicación de la mediación policial en el municipio de Burriana, en el que se analizan los casos tratados a través de este procedimiento desde la implantación de este servicio en el municipio, en el año 2013 hasta la actualidad. El estudio recoge diferentes aspectos dentro del ámbito de la mediación, el primero de ellos es el perfil sociológico del ciudadano que es requirente de este servicio, en este sentido se examina si se trata de ciudadanos nacionales o extranjeros los que mayoritariamente solicitan estos servicios, la edad media del o de la solicitante de la mediación así como el sexo del mismo.

El segundo aspecto que se trata dentro del ámbito de la mediación es la tipología de los servicios por los cuales mayoritariamente el ciudadano opta por resolver a través de este procedimiento policial.

Con todo ello el fin último es esclarecer si realmente la técnica de la mediación policial cumple el objetivo para lo cual fue creada realizando un

análisis de su efectividad aplicado a un municipio de Burriana, dicho de otra manera, ¿realmente es efectivo el proceso y los ciudadanos que están en algún tipo de desacuerdo llegan a la resolución de su problema o conflicto?.

Para llegar a las conclusiones planteadas a las preguntas anteriores, no solo se va a proceder a la consulta de diversas bibliografías al respecto sino que también se va a realizar un estudio de todos y cada uno de los casos planteados y tratados en el municipio haciendo uso de los archivos policiales y concentrando la atención tanto en el perfil del requirente, el conflicto o desacuerdo por el que más es requerida la Policía Local para ser tratado a través de la mediación, y sobre todo, y quizás más importante, llegar a la conclusión de si este proceso es efectivo o no, de tal manera que se observe si realmente la mediación logra su propósito final que es transformar un conflicto entre personas en un acuerdo satisfactorio para todas ellas, evitando de esta manera la judicialización de un mero conflicto y a su vez, y de manera un tanto indirecta, si se trata de un medio útil para evitar la producción de hechos delictivos.



## **2. Marco teórico.**

### **2.1.- El concepto de la mediación policial.**

¿Qué entendemos por Mediación? Actualmente vivimos en una sociedad en la que cada vez abundan más los conflictos, entendiendo como tal una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Ahora bien, ¿qué factores intervienen a la hora de propiciar que emerja un conflicto? Hay ocasiones en las que meramente, la confrontación o conflicto surge sin que realmente la satisfacción de las necesidades de una parte no impida la satisfacción de la otra, siendo las principales causas de este tipo de conflicto:

- Una mala comunicación entre ambas partes.
- Los estereotipos.
- Una mala información, o simplemente la falta de la misma.
- Una percepción equivocada del propósito.

En otras ocasiones, el conflicto surge por diferencias de carácter más esencial que las mencionadas anteriormente y a su vez, por cuestiones de carácter incompatible, como pueden ser:

- La existencia de distintos intereses, necesidades y deseos.
- Las diferencias de opinión sobre una conducta a seguir.
- Los diferentes criterios a la hora de tomar algún tipo de decisión.
- La repartición de recursos.
- Una clara diferencia de valores.

Es de destacar que debido a las confrontaciones surgidas a consecuencia de cualquier tipo de conflicto, éste genera problemas, y no sólo ambas partes intervinientes (que les afecta de forma directa), sino también a terceras personas que se encuentran próximas al lugar del conflicto, como pudiera ser el ejemplo de la comunidad de vecinos en la que dos de ellos están

en continua discusión. El problema entre los dos implicados se extrapola a la comunidad entera dadas las situaciones de conflicto que surgen entre ambos implicados de forma directa.

Como consecuencias negativas del conflicto destacan las presiones del grupo, tensiones, la fricción en las relaciones interpersonales, la frustración o ansiedad.

Destacable es también el hecho de la conversión de lo que es un conflicto a lo que es en sí ya un problema, en este sentido hay que saber que cuando en el conflicto surgido por alguna de las causas mencionadas anteriormente se introduce por parte de alguna de las personas implicadas una respuesta emocional, el conflicto pasa a convertirse en un problema. Lo importante, llegados ya a este estado, es aprender a entender a ver los sentimientos aquí como opciones (no como barreras que impiden ver más allá del problema), para ello es necesario una actitud positiva y no negativa.

A la hora de buscar el origen de la confrontación, se puede decir que el ser humano es un animal social y que como tal responde a las tendencias tanto de cooperación como de competición que son observadas en los animales sociales. Así se aduce que hay motivos últimamente biológicos o psicológicos que explican la agresividad en el hombre. Es decir, el conflicto es inherente al ser humano, inevitable, ahora bien, no tiene que tener necesariamente connotaciones negativas, sino que incluso en ocasiones puede ayudar a evolucionar. En ese punto, merece la pena destacar las consecuencias positivas que puede aportar un conflicto, destacando la estimulación del interés y curiosidad, puede originar un cambio de personalidad, colaborar a aprender nuevas y mejores respuestas a los problemas, ayudarnos a conocernos mejor a nosotros mismos o a los demás y sobre todo, ayudarnos a afrontar mejor los conflictos futuros.

Tras todo lo anteriormente expuesto, y en relación a las funciones que realiza la Policía Local, qué duda cabe que en la mayoría de los casos, ante cualquier tipología de conflicto, el ciudadano como primera actuación que suele llevar a cabo es la de llamar a este cuerpo a fin de que este de solución a la confrontación surgida. Es en este momento donde cobra valor la función de la mediación, extendida cada vez más en cada uno de los municipios en lo que

existe dicho cuerpo. De esta manera, se entiende la Mediación como aquel proceso al que recurren las partes implicadas en un conflicto, para tratar de resolverlo de manera pacífica, a través del diálogo y sin tener que llegar a judicializar el conflicto. Para lograr tal objetivo, aparece la figura del mediador, que se trata de un policía que actuará de manera completamente imparcial y que colaborará voluntariamente a fin de lograr un acuerdo que satisfaga a ambas partes, solucionando el problema entre ambas. Se trata pues, de un proceso autocompositivo, es decir, no se delega en una tercera persona la resolución del conflicto, sino que son las propias partes implicadas las que se comprometen a alcanzar una solución por sí mismos, no queriendo decir con ello que no se recurra a recibir asistencia de un tercero.

En el caso de esta técnica, no se trata de un Juez, o un árbitro quienes con sus decisiones obligan a las partes, implicando de esta manera que una parte gane y la otra parte pierda, la mediación busca obtener una solución válida para ambas partes. La Mediación, se entiende como “una especie de comunicación de carácter asistido para la obtención de algún tipo de acuerdo”.

Destacar, llegados a este punto, la definición del proceso de mediación y en concreto la mediación policial según cita el libro “Mediación Policial: un Oxímoron, (Gallardo Campos, Pérez Beltran, Pérez i Montiel, 2013)”, que suscribe en cuanto a la definición de mediación, lo siguiente: *“Es un proceso en el que el mediador ayuda a dos o más actores a gestionar un conflicto. Es un proceso de negociación en el que un tercero neutral e imparcial, ayuda a las partes en conflicto a lograr soluciones estables y duraderas, aceptables para ambos”*. Y más concretamente, describe la mediación policial de la siguiente forma: *“Es la mediación ofertada por los policías en el marco de la institución.”* De manera generalizada, la mediación se lleva a cabo en las dependencias policiales y es realizada por agentes que intervienen uniformados. Su fuerza radica en la confianza que los ciudadanos depositan en la institución y en los propios policías”.

De todo lo anteriormente expuesto, es interesante destacar respecto al proceso de mediación policial, tres puntos:

En primer lugar, el hecho de que se trata de un proceso de carácter autocompositivo (son las propias partes implicadas las que alcanzan la solución

de su conflicto de una manera satisfactoria para ambas), en segundo lugar, es un tercero, de carácter neutral e imparcial, el actor que va a ayudar a la resolución del conflicto a alcanzar una solución estable y duradera. En tercer lugar, es un servicio ofertado por las instituciones, a través de la Policía Local basándose en la confianza que el ciudadano tiene depositada en sus Agentes, destacando aquí que esta confianza, posiblemente tenga que ver con el aumento de la profesionalidad y preparación de los Agentes dedicados a los servicios de mediación.

## **2.2.- Características de la mediación.**

El proceso de mediación lleva implícitas una serie de características que la hacen diferente a lo que podría tratarse del proceso administrativo e incluso judicial, destacando entre ellas las siguientes:

<b>Características:</b>	<b>Definición del concepto (según la R.A.E):</b>	<b>Aplicación a la mediación policial:</b>
<b>Voluntariedad</b>	Facultad de decidir y ordenar la propia conducta.	Las partes acceden de forma voluntaria. Tanto para su inicio como para su finalización en cualquier momento del proceso, pudiendo decidir abandonarlo sin justificación alguna.
<b>Colaboración</b>	Obrar juntamente con otro u otros para un mismo fin.	Se trata de llegar a la resolución de los problemas aunando esfuerzos para llegar a un acuerdo común.
<b>Carácter “no adversarial”</b>	Carácter no contrario.	Concepción positiva del conflicto, en el

		acercamiento empático a la visión, situación y problemas del otro y en la aceptación de la diversidad como promotora de soluciones creativa.
<b>Confidencialidad</b>	Que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho. Información.	Toda conversación mantenida en el proceso así como los diferentes materiales empleados, no podrán usarse en ningún procedimiento legal posterior, por ninguna parte interviniente.
<b>Información</b>	Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.	El mediador, a lo largo de todo el procedimiento animará a ambas partes a obtener el asesoramiento legal pertinente a través de sus respectivos abogados o bien de uno común elegido por ambos.
<b>Neutralidad</b>	Cualidad de no participar de ninguna de las opciones en conflicto.	El mediador puede proponer acuerdos pero no imponerlos.
<b>Flexibilidad</b>	Cualidad de ser susceptible a cambios o	El proceso ha de ser susceptible de cambios

	variaciones según las circunstancias o necesidades.	o variaciones según las circunstancias o necesidades
<b>Gratuidad</b>	Cualidad de gratuito.	En el caso de la Policía Local, se trata de un proceso de carácter totalmente gratuito, suponiendo un coste cero para ambas partes solicitantes del proceso.
<b>Auto-responsabilidad</b>	Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.	Grado de implicación en el compromiso para mantener y cumplir los acuerdos alcanzados.
<b>Buena fe</b>	En las relaciones bilaterales, comportamiento adecuado a las expectativas de la otra parte.	Se excluye el abuso de derecho o el uso distorsionado y contrario a la naturaleza del procedimiento de mediación. Está constituida como espíritu de lealtad, honestidad y sinceridad.
<b>Eficacia</b>	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.	El proceso debe intentar y conseguir llegar a un acuerdo entre las partes.

Tabla I: Características de la mediación.

Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen, se trata de un proceso de carácter voluntario, como postula el artículo 6, del Título II de la Ley 5/2012, 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en el que las partes colaboran a fin de alcanzar un resultado. De carácter confidencial inclusive para el mediador, como postula el artículo 9, del Título II de la Ley 5/2012, 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, característica que solo puede verse afectada en el caso de algún tipo de situación límite, esto es, una situación en la que el mediador se ve obligado a detener el procedimiento porque motivado por la gravedad del hecho debe proceder a su denuncia. Interesante destacar que no procede la confidencialidad en mediación cuando atentan al orden público, en algunos casos penales o se utiliza la violencia. Es un proceso controlado e informado, de carácter no “adversarial”: Destaca también por su carácter neutro e imparcial, según cita Sara Martín Temiño en su Tesis Doctoral: “Mediación Policial: una realidad al alcance de todos”: *“La imparcialidad significa que debe garantizar la igualdad de oportunidades y el equilibrio entre las partes, desde el respeto recíproco, y en caso de que no se evidencie, debe interrumpir el procedimiento de mediación, especialmente en casos de violencia. La neutralidad tiene que ver con el resultado, con el respeto que el mediador tiene que tener por aquello que las partes acuerden según sus legítimos intereses. Debe coadyuvar a que las partes lleguen a acuerdos por sí mismas, sin imponer soluciones ni medidas y sin tomar parte. El mediador puede proponer acuerdos, pero sin decantarse por ninguno de ellos”*. Característica que se encuentra también contemplada en artículo 8, del Título II de la Ley 5/2012, 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Un procedimiento con buena fe, como señala el artículo 10.2 de la Ley 5/2012, *“las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo”*. Además, las partes no sólo deben actuar de acuerdo con los postulados de la buena fe, sino también *“prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad”* (art. 10.3 Ley 5/2012). Esta exigencia de actuación de acuerdo con la buena fe, no se refiere sólo a las partes del conflicto, también al mediador.

Y para concluir, un proceso basado en la gratuidad, la autorresponsabilidad y eficacia.

### **2.3.- Características del Mediador.**

El mediador, para lograr que las partes sean capaces de alcanzar por si mismas una solución a su conflicto, debe ser capaz de usar una técnica adecuada a fin de facilitar no solo la comunicación entre ambas, sino también una técnica capaz de promover la comprensión recíproca de sus respectivas posiciones. Por ello, le corresponde al mediador:

- Facilitar información sobre el procedimiento de mediación y sus características esenciales, así como sobre los efectos de un resultado con acuerdo.

- Contener la crisis inicial en el procedimiento de mediación, hecho que supone el ser poseedor de una serie de conocimientos específicos en el manejo de la comunicación.

- Trabajar en la búsqueda de información desde una metodología informal y flexible, pero también ordenada.

- Volviendo a hacer referencia a Sara Martín Temiño en su Tesis Doctoral: "Mediación Policial: una realidad al alcance de todos", el mediador debe *"cambiar la narrativa del conflicto, identificar los intereses y necesidades y ayudar a las partes a generar alternativas a su problema"*.

- Definir los preacuerdos y delimitar los acuerdos definitivos, redactar el acuerdo final y, por último comprobar que se están cumpliendo conforme lo acordado.

A modo de resumen, y tras realizar entrevista con los compañeros que están dedicados íntegramente a la unidad de mediación policial en el municipio de Burriana, se han realizado tres tablas en las que se muestran las habilidades que debe poseer el mediador, ordenadas por su orden de relevancia que consideran los propios mediadores (puntualizar que las definiciones han sido obtenidas de la R.A.E):

**Características primarias o centrales, de máxima relevancia:**

Imparcialidad	Capacidad de no tomar partido hacia ninguna parte implicada.
Objetividad	Facultad de evitar juicios de valor precipitados sobre terceros.
Capacidad de escucha activa	Acción de escuchar activamente, con plena consciencia e interés en lo que nos está diciendo la persona que tenemos delante.
Compresividad	Habilidad o capacidad de entender o comprender de una cosa.
Observador	Persona que mira con mucha atención o que asiste a un acto sin participar en él.
Prudente	Que tiene prudencia y actúa con moderación y cautela.
Discreción	Facultad de expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad.
Firmeza	Entereza, constancia, que no se deja dominar.
Honestidad	Actitud de rigor con los datos manejados por ambas partes.
Sentido común	Capacidad de entender o juzgar de forma razonable.
Empatía	Disposición de ponerse en la piel de los demás para comprender al otro.

**Tabla II: Características primarias del agente mediador.**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Características secundarias, importantes:**

Creatividad	Capacidad de creación.
Paciencia	Capacidad de padecer o soportar algo sin alterarse.
Actitud comunicativa	Disposición de ánimo de la acción de comunicarse.
Asertividad	Cualidad de expresar su opinión de manera firme.

**Tabla III: Características secundarias del agente mediador.**

**Fuente: Elaboración propia.**

### Características terciarias, irrelevantes:

Veterania	Que ha desempeñado durante mucho tiempo la profesión.
-----------	---

Tabla IV: Características terciarias del agente mediador.

Fuente: Elaboración propia.

El Agente mediador, en ningún caso debe actuar de alguna de las siguientes maneras:

- No debe actuar como abogado de ninguna de las partes.
- No puede dar asesoramiento jurídico (aunque sí, como he comentado anteriormente animar a las partes a que lo soliciten a sus respectivos asesores judiciales).
- No debe evaluar o juzgar las cuestiones que se tratan a lo largo del proceso.
- Jamás debe decidir quién gana o pierde.

Interesante mencionar como una de las herramientas principales de las que debe hacer uso el agente mediador, la escucha activa, posiblemente sea la herramienta más útil de la que dispone. Se trata una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente.

La escucha activa se refiere, según cita la Revista Psicología y Mente.com., en un artículo cuyo autor es Jonathan García- Allen, *“escuchar activamente y con conciencia plena, de ahí se deduce que no se trata de oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar”*. Esta labor requiere un esfuerzo de nuestras capacidades cognitivas y empáticas. Saber escuchar, como indica la revista citada anteriormente, es muy importante en la comunicación, y *“aunque no lo parezca, en muchas ocasiones pasamos mucho tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro”*. En la escucha activa adquiere un papel relevante la

empatía, esta es importante para situarse en el lugar del otro, ahora bien, se debe ser capaz de escuchar sin juzgar.

Para llevar a cabo una buena escucha activa debe evitarse:

- 1- Distraerse durante la conversación.
- 2- Interrumpir al que habla.
- 3- Juzgarlo y querer imponer tus ideas.
- 4- Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información.
- 5- Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo.
- 6- Descalificar al dar tu opinión.
- 7- Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya.

Sin embargo, para llevarla a cabo de manera correcta, destacan las siguientes habilidades que deben emplearse por el mediador:

### **1. Señales no verbales:**

#### *1- Contacto visual:*

Con ello se muestra a la otra persona que se está prestando atención a lo que dice y siente y, además, puede mostrar sinceridad.

#### *2- Sonrisa ligera:*

Ello actúa como un agente reforzador, transmitiendo a su vez un mensaje de empatía ya que el interlocutor, según cita el sociólogo Alberto Moreno: “recibe la sensación de que la información que está transmitiendo está siendo bien recibida y ello le motiva a seguir hablando”.

#### *3- Postura corporal receptiva:*

Destacar aquí que la persona que escucha activamente tiende a inclinarse ligeramente hacia adelante o hacia los lados mientras está sentado, adoptando además una mirada hacia los ojos de la otra persona.

#### *4- Mirroring:*

Se trata de un reflejo automático de cualquier expresión facial del hablante, puede ser tenido en cuenta como una señal de escucha atenta. Estos gestos expresivos parecen indicar simpatía y empatía en las situaciones emocionales.

### **2. Señales verbales:**

Aquí destacan aspectos como emitir palabras de refuerzo o cumplidos, ello refuerza el discurso del hablante al transmitir que uno valida su punto de vista. Emplear la paráfrasis, es decir, expresar con palabras propias lo que parece

que el hablante acaba de decir, cambiando palabras despectivas que este haya podido utilizar por palabras más agradables. Usar la táctica de hacer resúmenes respecto a lo que el otro interlocutor ha comunicado, de esta manera, se deja claro que se entiende el punto de vista del otro antes de exponer el suyo propio. Realizar preguntas también es importante dado que de esta manera el oyente puede demostrar que se ha estado atento, también ayudan a clarificar la información recibida y connota cierto interés por lo que nos acaban de comunicar.

## **2.4.- Fases del procedimiento.**

El procedimiento de la mediación lleva implícito una serie de fases para lograr el fin propuesto, que no es más que ambas partes implicadas lleguen a un acuerdo común satisfactorio para ambos. Destacar que pese a las fases que voy a enumerar a continuación, hay que recordar que se trata de un proceso flexible en todo momento, por lo que alguna de ellas puede alterarse e incluso no existir.

### ***1- Contacto:***

En primer lugar, debe de darse el primer contacto con la Policía Local por una de las partes implicadas en el proceso a fin de que esta tenga conocimiento e informe sobre la viabilidad o no de que el conflicto planteado pueda ser susceptible o no de ser tratado en mediación. Llegados a este punto es importante mencionas (de ello hablaré más adelante) que existen conflictos que no son susceptibles de ser tratados en mediación.

### ***2- Reunión inicial:***

El mediador concierta una reunión con ambas partes implicadas, informándoles sobre las características del procedimiento así como de una serie de condiciones o requisitos que deben seguirse por ambas partes a lo largo del mismo. Llegados a este punto, les informa de aspectos tales como el papel que va a llevar él a cabo como mediador en el proceso, destacando que no se trata de ningún juez sino que es simplemente el encargado de facilitar la comunicación entre ambos a fin de llegar a un acuerdo mutuo. Expondrá a su vez las reglas del juego, destacando aquí que mientras uno expone su

problema o punto de vista, el otro no puede interrumpirlo. Destacar (como veremos más adelante) que durante la reunión, se facilita a las partes folios y bolígrafos en las reuniones a fin de que éstos puedan ir tomando notas sobre la exposición de la otra parte, a fin de poder rebatirla cuando llegue su turno de palabra.

En esta primera reunión inicial, el mediador también expone de manera completamente realista las expectativas del proceso, y, en caso de decidir finalmente ambas partes iniciar la mediación, obtiene el compromiso de implicarse en el proceso de ambos.

### **3- *Exposición del problema:***

Posterior a la obtención del compromiso de ambas partes de implicarse en lo que es en sí el proceso de mediación, bien en la primera reunión inicial o bien en una segunda reunión concertada (a conveniencia de las partes implicadas), el mediador comienza preguntando a ambas partes cual es el conflicto, comenzando, generalmente, por la persona que tuvo el primer contacto con él.

Es interesante destacar que una de las características del proceso es su flexibilidad, ello significa que las fases pueden ir variando en función tanto de las necesidades de los intervinientes como de las situaciones que se van desarrollando a lo largo de todo el proceso de mediación.

Aquí se intenta averiguar el origen del problema, los puntos de vista de ambas partes y a su vez, el mediador obtiene la información necesaria para poder entender qué es lo que ocurre.

### **4- *Recogida de información:***

Aquí las partes mantienen un diálogo en el que el mediador sólo interviene como moderador. Los dos implicados manifiestan sus emociones, opiniones, deseos... con ello en la mayoría de los casos, exponiendo todo lo anterior, logran aclarar malos entendidos.

Destacar que aquí el mediador puede realizar, preguntas abiertas, es decir, preguntas que no se pueden responder con monosílabos y que ayudan a la obtención de la información. Como indica D. Santiago Campos Zurano en un artículo publicado titulado "La mediación en la resolución de conflictos", el mediador debe ser capaz de obtener la confianza y cooperación de las partes,

fomentando su participación de manera activa en el proceso, explorando el verdadero problema, no el detalle, animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio, escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc., no valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto, ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto, prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto, como a la relación entre las partes, apoyar el diálogo entre las partes, reconocer sentimientos y respetar silencios.

Importante destacar aquí que no queda descartado, por parte del mediador, el uso de preguntas cerradas, es decir, aquellas que contienen alternativas de respuestas previamente delimitadas, se responden con monosílabos como por ejemplo un “sí” o “no”, resultando útiles sobre todo al final de cada ciclo de las sesiones dado que pueden ayudar a fijar cuestiones importantes e incluso acuerdos.

Para conseguir su propósito, el mediador debe ser eficaz en la cesión de la palabra, en sus intervenciones para aliviar tensiones, aplicar la escucha activa, preguntar, reconocer sentimientos, parafrasear...

#### **5- Identificación del problema:**

Es la fase en la que se descubren los intereses de las dos partes implicadas y se buscan los intereses comunes a fin de identificar el problema.

El mediador debe intentar hacer ver a las partes el punto central del conflicto y de manera realista, explicar tanto las consecuencias negativas como positivas que aportaría el llegar o no a un acuerdo.

#### **6- Solución del problema:**

Se exploran las opciones existentes para ambos, y una vez identificadas, se comienza a negociar las que se consideran más viables, es decir, aquellas en las cuales las dos partes implicadas obtienen algún tipo de beneficio.

En este apartado, se debe mantener la neutralidad, el mediador no debe ofrecer soluciones, las partes tienen que encontrar una respuesta por sí mismas, hay que inventariar las opciones, reencuadrar los temas, mirar al futuro y no pensar en el pasado, analizar las diferentes opciones examinando

sus puntos fuertes y débiles a la vez que dilucidar la consecuencia de cada una de ellas, averiguar qué está dispuesta a hacer y qué solicita cada parte implicada.

### ***7- Redacción del acuerdo:***

Si finalmente el procedimiento se ha desarrollado de manera efectiva y se ha logrado un acuerdo satisfactorio, en el que ambas partes han resultado comprometidas a llevarlo a cabo, dicho acuerdo queda plasmado por escrito, facilitándose a los dos implicados y guardándose copia el Agente mediador.

En la siguiente página, se muestra a fin de una mayor comprensión, un ejemplo de lo que es una redacción de un acuerdo, concretamente el utilizado en el municipio de Burriana:





**AJUNTAMENT  
DE BORRIANA  
SEGURETAT**

POLICIA  
LOCAL



## ACUERDO DE MEDIACIÓN

En Burriana, a \_\_\_\_\_, se hace constar que en virtud de solicitud formulada mediante registro número \_\_\_\_\_, 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 enumerados en el acta de inicio de sesión y aceptar al/ los Policía/s Local/es como mediador/es, se convoca a sesión conjunta de mediación en dependencias de policía local de Burriana a D. \_\_\_\_\_, con D.N.I nº \_\_\_\_\_ y D. \_\_\_\_\_, con D.N.I. nº \_\_\_\_\_.

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:

El presente acuerdo, solo vincula al asunto aquí tratado, por lo que los partícipes, en este acto manifiestan que con el cumplimiento del mismo 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**

### **8- Seguimiento del cumplimiento del acuerdo:**

Finalizado todo el proceso de mediación, y por parte del mediador que la ha llevado a cabo, se realiza un seguimiento a través de diferentes visitas a las partes. Con ello se busca tanto el hecho de comprobar el grado de cumplimiento como la aclaración de diferentes dudas o problemas que hubieran podido surgir con posterioridad.

No existe un tiempo exacto fijado para llevar a cabo el seguimiento del acuerdo, pues ello dependerá de lo que observe con el tiempo el Agente mediador, no obstante, lo recomendable es realizar una visita a los quince días y otra a los cuarenta y cinco, es decir, un seguimiento con una duración de 60 días, pero como he dicho, es el mediador y en función de lo que aprecie, el que debe decidir la duración del seguimiento.

Hay un aspecto que considero relevante a la hora de llevar a cabo todo el proceso y que es interesante tener en cuenta en cada una de las fases mencionadas anteriormente:

Se trata del lugar, el sitio donde va a llevarse a cabo la mediación. Es importante que el proceso se lleve a cabo en un lugar adecuado, esto es, en una dependencia o instalaciones bien iluminadas y ventiladas, siendo aconsejable la existencia de una mesa redonda ( para que exista un contacto visual en todo momento entre las partes implicadas), es aconsejable que cada interesado disponga de folios y bolígrafos para permitirles tomar anotaciones mientras la otra parte implicada expone su problema o sus ideas (con ello nos aseguramos que se respete el turno de palabra así como que no se quede ningún tema o idea por tratar en el lugar indicado). También es interesante el facilitar botellas de agua para que se sientan más a gusto. Con todo ello, lo que se pretende es que los interesados se muestren cómodos y en un ambiente de confianza y agradable, pues de esta manera, se facilita una labor cooperativa y una buena actitud, así como una buena predisposición para lograr un acuerdo.

## **2.5.- Temas susceptibles y no, de ser tratados en Mediación.**

Es de notoria importancia que el Cuerpo de Policía Local, y los agentes que lo componen, son los que se mueven en el entorno social más próximo al conflicto y es indudable que en los últimos tiempos se está produciendo una reorientación de la misión de la Policía Local orientada a la resolución de conflictos privados, primando entre sus objetivos, el de la prevención y la convivencia.

En este sentido, es relevante el tener claros cuales son los temas que un mediador puede llevar a cabo y cuales no son de su competencia, a fin de estar en todo momento del procedimiento, dentro del marco de la legalidad.

De esta manera, son temas que pueden ser tratados en el proceso de mediación por parte del mediador los siguientes, referidos todos ellos a la convivencia social:

- Problemas de convivencia vecinal.
- Molestias ocasionadas por ruidos.
- Molestias ocasionadas por obras.
- Molestias ocasionadas por animales domésticos o mascotas.
- Problemas de salubridad e higiene.
- Problemas por ocupación de espacio público o de uso común.

No podrán tratarse en el proceso, los siguientes tipos de conflictos:

- Cuando la Administración sea una de las partes implicadas, dado que la propia policía forma parte de la Administración.

- Cuando el conflicto sea de materia penal. Cuando un conflicto reviste carácter penal, no es susceptible de mediación de manera directa, pero sí cuando es derivado del Juzgado para ser tratado por el servicio de mediación policial. En este sentido, es destacable el hecho de que en municipios como Torrente, Villa-real y recientemente en Burriana, se están recibiendo provenientes los juzgados, conflictos de carácter penal a fin de ser tratados a través de la institución de la Policía Local por sus servicios de mediación.

- No se podrá realizar la mediación si existe en una de las partes algún tipo de patología psíquica o psicológica de carácter grave, en la que las

facultades cognitivas se encuentren mermadas o afectadas.

- Está prohibido por ley mediar en materia de violencia de género. Ello es en virtud del artículo 44.5 de la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que prohíbe de manera expresa, la mediación en los casos que son competencia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

## **2.6.- Marco Legal de la Mediación.**

Son múltiples y variadas las normas que hacen referencia al tema que nos ocupa, por lo tanto y a fin de evitar centrar y condensar el trabajo en normas que son fácilmente consultables, realizo a continuación una pequeña recopilación de aquellas que considero más importantes.

En lo referente al marco legal que ampara este procedimiento, destacan, en lo que concierne a nivel europeo, diversas resoluciones (Directivas), como lo son:

- 1- La **Recomendación número R (83)7**, cuyo objetivo principal es otorgar una mayor participación a los ciudadanos en lo que respecta a la elaboración y aplicación de políticas criminales, que tienden a la prevención de la criminalidad y a facilitar la indemnización y la reparación del daño causado a la víctima, como una forma de sustitución de la pena privativa de libertad.
- 2- **Código de Conducta para los Mediadores**, aprobado por la Comisión Europea.
- 3- La **Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo**, de 21 de mayo de 2008, referente a ciertos aspectos de la mediación en lo que concierne a asuntos civiles y mercantiles, Directiva a través de la cual la Comisión fomenta el recurso a la mediación como medio de solucionar conflictos en asuntos civiles y mercantiles y de fomentar la solución amistosa de estos.

A nivel estatal, es de mención la siguiente normativa:

- 1- La **Constitución Española**: como primera norma legal hay que mencionar la Constitución Española de 1978 que determina en su

artículo 104 *“Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”*. Además y 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 un Ley Orgánica”*.

2- La **Ley 5/2012, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles**. en su artículo 1, versa: *“Se entiende por Mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”*. Y añade en su artículo 11: *“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 pueden estar sometidos en el ejercicio de su profesión”*.

3- **Ley Orgánica 2/86, de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**. En este sentido, dicha norma recoge, en relación con la descripción de competencias atribuidas a los distintos cuerpos de policía, lo siguiente:

- Artículo 38.3.a): en relación con las competencias de las policías de las comunidades autónomas de prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad el Estado: la cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- Artículo 53.1.i): en relación con las Policías Locales: cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

De ello se deduce que conforme al artículo 38, las Comunidades Autónomas que creen Cuerpos de Policía Autónoma, podrá asignar como competencia a dicho cuerpo la cooperación de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello. En lo que respecta a la Policías Locales, y en virtud el artículo 53, cuando hace referencia a las funciones que se atribuyen a dicho cuerpo de manera indubitada, se incluye la de cooperar en la resolución de los

conflictos privados cuando sean requeridos para ello, y de hecho, en la actualidad y casi de una manera generalizada, dicha función está siendo atribuida al cuerpo de Policía Local.

Y en lo que concierne nivel Autonómico, como normativa de la Comunidad Valenciana, destaca la siguiente:

- 1- **Decreto 93/2009, Reglamento de la Ley 15/2008.**
- 2- **Ley 15/2008 de 5 de diciembre de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana.**
- 3- **Orden 8/2011, de 19 de mayo, de la Consellería de Solidaridad Ciudadana**, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador intercultural y el Registro de Mediadores interculturales.
- 4- **Ley 17/2017 de 13 de diciembre de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana**, destacable es el hecho que por primera vez, se incluye en la ley a nivel de la Comunidad Valenciana, la **Ley 17/2017 de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana**, en su artículo 33.e, como función de la Policía Local, la de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía para la resolución de conflictos, realizando las funciones de mediación colaborando de manera proactiva en la transformación de los conflictos.
- 5- Interesante destacar el hecho de que la Mesa de Les Corts, en la reunión del 27 de marzo de 2018, acordó tramitar el Proyecto de ley, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana. Actualmente el Proyecto sigue la tramitación necesaria para su aprobación en Les Corts.

Realizada ya una pequeña introducción referente a la Mediación en la que se ha explicado tanto su concepto, como las características del proceso tanto de la mediación como del mediador, sus fases, los temas susceptibles o no de ser tratados por este procedimiento, así como su marco legal, a continuación y tras hacer mención a las teorías que giran en torno al proceso, el presente trabajo se centra ya en lo que es la Mediación Policial en el municipio de Burriana. Para ello se realiza primero un análisis del tipo de población

predominante en el municipio, esto es, tipo de población predominante en cuanto a sexo, edades y nacionalidades para posteriormente tener una referencia a la hora de analizar el tipo de perfil del requirente de los servicios de mediación en el municipio, basado en la edad, sexo y nacionalidad del mismo. A su vez, se analizará la totalidad de los casos mediados, cuales han resultado tener un acuerdo positivo para ambas partes y cuales no. Finalmente, se obtendrá unas conclusiones tanto del perfil del tipo de ciudadano que solicita los servicios de mediación en el municipio como de la viabilidad o no del mismo.

## **2.7.- Teorías en torno a la mediación policial.**

Son diferentes las teorías que circulan alrededor de la mediación policial pero todas ellas versan sobre su objetivo último que no es más que la consecución del bienestar ciudadano a través de la transformación de un conflicto en un acuerdo obtenido de forma pacífica y consensuada. A continuación se describen algunas de estas teorías sobre la mediación policial:

### ***2.7.1- La des-judicialización de los conflictos.***

Tras la lectura del libro “Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos.” 2016, cuya autora es Rosana Gallardo Campos, se llega a la conclusión de las diferentes causas por las cuales hoy en día la ciudadanía opta por el método de la mediación policial frente a la judicialización del conflicto. Esto es así porque la mediación policial se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Se trata de un procedimiento rápido, sencillo, accesible y económico (es un proceso gratuito), por todas las características anteriormente expuestas la mediación policial es vista por el ciudadano como una alternativa mucho más factible que el hecho de elevar el conflicto a un procedimiento judicial, caracterizado este por ser un proceso lento, algo más complejo y el cual requiere un coste económico.

- La mediación es llevada a cabo (generalmente) en dependencias policiales del municipio en el que residen los interesados en el procedimiento, hecho que

facilita la accesibilidad a los mismos frente al hecho de tener que desplazarse a sedes judiciales.

- Se trata de un procedimiento de carácter voluntario en el que las partes acceden de manera absolutamente voluntaria a fin de resolver su conflicto, característica que facilita la predisponibilidad de los interesados a la hora de llegar a un acuerdo favorable para ambas partes.

- Es una técnica basada en la confidencialidad (incluso una vez finalizado el proceso), nada que ver con la vista pública a la que pueden verse sometidas las partes en un proceso judicial.

- No existe un ganador y un perdedor (como viene siendo el caso en los procesos judiciales) dado que en la mediación policial ambas partes ganan y esto es así porque son las propias partes implicadas las encargadas de aportar la solución al conflicto de manera que este satisfaga a las partes por igual.

Por tanto, características del proceso de mediación policial como son su rapidez, fácil accesibilidad, ausencia de algún tipo de coste económico, voluntariedad y la obtención siempre de un resultado beneficioso para ambas partes implicadas, hacen que hoy en día sea el proceso elegido por la ciudadanía para la resolución de conflictos frente al proceso de carácter judicial.

### **2.7.2 - La prevención del delito.**

La mediación policial es una técnica que hoy en día se encuentra implantada en casi la totalidad de los cuerpos de Policías Local españoles de tal manera que los vecinos del municipio acuden a ella para solucionar sus conflictos concernientes generalmente a la convivencia social, esto es por ejemplo, molestias ocasionadas por ruidos, por obras, por animales domésticos o mascotas, molestias ocasionadas por temas de salubridad e higiene así como problemas motivados por la ocupación del espacio público o de uso común.

Cuando se llega a un acuerdo en la mediación, ambas partes ganan dado que un acuerdo en mediación supone la obtención de un beneficio común para ambas partes implicadas. El conflicto se ha transformado y, de una situación de convivencia que resultaba insostenible para ambas partes en la que en la mayoría de los casos se acababan produciendo ilícitos penales como pueden

atentados contra el patrimonio, amenazas, agresiones e incluso asesinatos, se ha alcanzado un acuerdo aceptado y favorable para ambas. Esto se traduce en una mejora en la convivencia y por tanto, en una disminución de la producción de ilícitos penales.

Tras consultar la evolución de la delincuencia en España, cuyos datos han sido obtenidos de la página oficial del Ministerio del Interior así como de la página web [lamoncloa.gob.es](http://lamoncloa.gob.es), se obtiene como conclusión que en el año 2021 fueron puestos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad un total de 1960113 infracciones penales (lo que supone una tasa de criminalidad de 41,4 hechos penales por cada mil habitantes), significando ser la tasa de criminalidad más baja del período histórico más reciente (queda excluido lo que respecta a los datos obtenidos en el 2020 motivado por la pandemia Covid-19, que carecen de validez a la hora de la obtención de algún tipo de resultado).

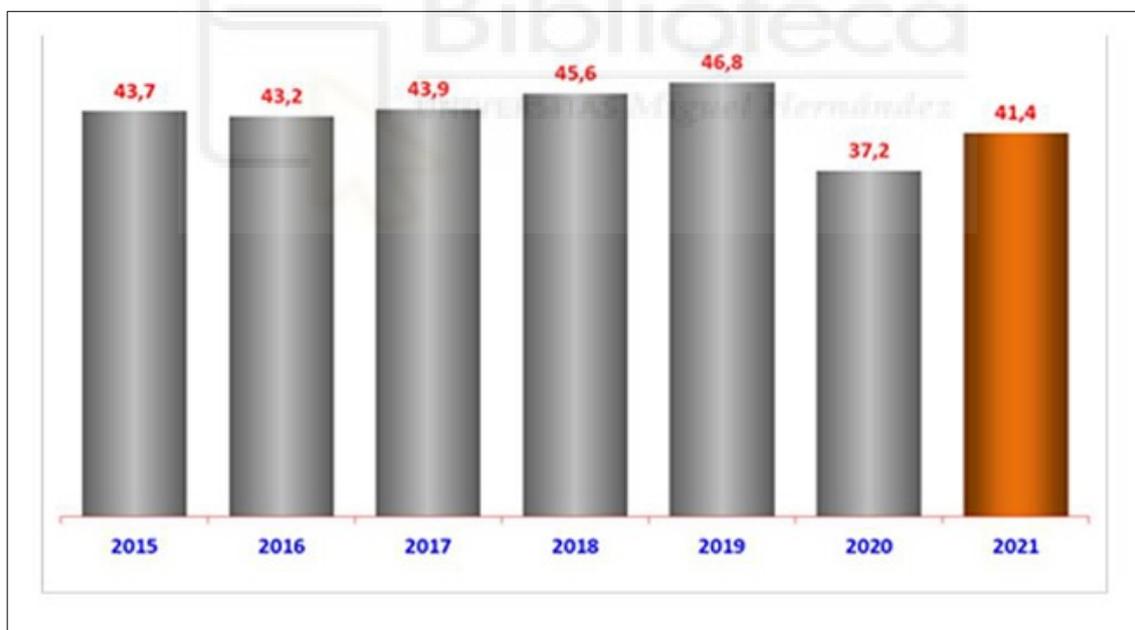


Gráfico I: Balance de la criminalidad en España.

Fuente: [lamoncloa.org.es](http://lamoncloa.org.es)

Visto lo anterior, es factible el pensar que las técnicas de mediación que cada vez están más implantadas en todas las comunidades de la región española tengan que ver a la hora de la obtención de esta disminución en los datos de criminalidad.

### **3 -La práctica de la mediación policial aplicada sobre un contexto local.**

#### **3.1- Procedimiento de actuación:**

Burriana es un municipio de Castellón situado frente a la costa del mar Mediterráneo, en la parte más llana de la comarca de la Plana Baja y rodeada de campos de naranjos.

Cuenta con 15 km de costa llana, lineal y continua. Posee una playa principal llamada “El Arenal” (que dista 1,5 km del centro de la ciudad) siendo muy amplia.

En el término municipal de Burriana se encuentran también las siguientes unidades poblacionales:

Alquerías Santa Bárbara.

Alquerías Valencia.

Poblados Marítimos. Destacar que aquí, la población aglutinada y diseminada es importante (aglutinando de forma permanente más de 4000 residentes durante todo el año), y durante la época estival, su población llega a triplicarse gracias al referente turístico que supone para las poblaciones limítrofes.

En cuanto al tema que nos ocupa, la Mediación Policial es una herramienta que ofrece la Policía Local y el Magnífic Ajuntament de Burriana, a través de la sección de Barrio y Movilidad, a todos los vecinos para ayudar a resolver situaciones de conflictos.

La Mediación es un servicio creado en el año 2013, tratándose un total de 148 casos desde su creación hasta el año 2021.

Para llevar a cabo la labor en mediación, la policía cuenta al frente con un Oficial y dos Agentes (que a su vez hacen las funciones de Barrio y Movilidad).

En primer lugar y tras recibida una solicitud (a través de los medios y formas que se indican con posterioridad), el Oficial analiza el caso a tratar y decide si es un conflicto susceptible de ser tratado en mediación o no. Si tras este análisis inicial, se estima que el conflicto puede ser mediado, la segunda labor es asignar al Agente encargado de llevarla a cabo, o bien ser el propio Oficial el

que la trate (dependiendo de la complejidad del asunto a tratar), eso sí, siempre se encargará de guiar el diálogo, y actuará de forma confidencial, neutral y con imparcialidad, tratando tanto conflictos de ánimo urbano como rural.

Una vez asignado el caso, se localiza a la otra parte implicada en el problema poniéndole en su conocimiento todo lo concerniente al proceso de mediación y se le otorga un período de siete días para decidir si quiere formar parte del proceso o no. En caso de obtener un resultado negativo, se informa al requirente inicial del proceso de la negativa de la otra parte, ahora bien, si el resultado es una respuesta positiva, por parte del Agente mediador se inician todas las fases del procedimiento mencionadas apartados anteriores a fin de obtener un acuerdo común que solucione el conflicto.

Dicha mediación conlleva el beneficio de que sean los propios vecinos, con el apoyo del Agente mediador, los que establezcan lazos de diálogo y acuerden por ellos mismos sus propias alternativas de solución.

Su objeto es ofrecer a los vecinos de Burriana un servicio de mediación policial para la resolución amistosa de conflictos vecinales. Con ello, se pretende dar una alternativa a los ciudadanos ante complicados y costosos procesos legales que, en ocasiones, no suponen una solución definitiva al conflicto.

Cualquier conflicto que surja de la convivencia ciudadana podrá ser susceptible de atenderse por Medpol, siempre y cuando exista voluntad de las partes y predisposición.

Se trata de un servicio totalmente gratuito que puede solicitarse de forma fácil y sencilla de la alguna de las siguientes maneras:

- 1- Mediante un breve escrito presentado en el registro de entrada del Ayuntamiento de Burriana.
- 2- Mediante llamada telefónica a la Policía Local (en el teléfono de Policía Local 964 513311), poniéndolo en conocimiento del Oficial encargado de la Unidad de Medpol.
- 3- Mediante la página web de la Policía Local de Burriana, [www.policialocalburriana.es](http://www.policialocalburriana.es), a través de la dirección de correo [policialocal@burriana.es](mailto:policialocal@burriana.es)

- 4- Personándose en dependencias Jefatura de Policía en horario de Lunes a Viernes de 08:30 a 13:30. (Sección Barrio y Movilidad).

En cualquier escrito de solicitud de mediación, deberán constar los datos de las partes implicadas necesarios para poder contactar con ellas y una breve exposición del conflicto por el cual se solicita la mediación policial.

En las siguientes páginas, muestro:

- 1- Hoja tipo de solicitud del proceso de mediación (MEDPOL).
- 2- Acta de voluntariedad que deben firmar las partes implicadas antes del inicio del proceso en las que se expresan las cláusulas a las que se comprometen y que aceptan las partes, una vez leídas, comprendidas y firmadas.



## SOLICITUD ACTUACIÓN UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL (MEDPOL)

### DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

### DATOS OTRA PARTE EN CONFLICTO (LOS QUE SE CONOZCAN)

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

Tiene conocimiento su vecino del conflicto  SI  NO

### RESUMA BREVEMENTE SU CONFLICTO

D<sup>o/a</sup> \_\_\_\_\_ mediante el presente escrito solicito los servicios de la unidad de Mediación Policial (MEDPOL) de Borriana por los siguiente:

---

---

---

---

Este impreso puede cumplimentarlo a mano o electrónicamente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Borriana (<http://www.borriana.es>). Cumplimentado y firmado, podrá presentarlo en el registro de entrada del Ayuntamiento de Borriana o mediante las demás formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se adjuntan los siguientes documentos (si tiene documentación a adjuntar)	Firma del interesado
---	----------------------



**AJUNTAMENT  
DE BORRIANA  
SEGURETAT**

**POLICIA  
LOCAL**



## ACTA DE VOLUNTARIEDAD DE LOS PARTICIPANTES EN LA MEDIACIÓN

Los abajo firmantes se reúnen el día de 201 a las horas en la Central de la Policía Local de Burriana, ubicada en la avenida 16 de Julio número 55, al objeto de celebrar el acto de mediación que a continuación se describe.

Antes de participar en el procedimiento de mediación, se comprometen las partes a firmar el siguiente ACUERDO:

**PRIMERO.-** Durante el proceso de mediación las partes en conflicto, mediador y co-mediador, se comprometen y aceptan respetar las siguientes cláusulas:

### CONFIDENCIALIDAD DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

- 1) Las personas intervinientes en el procedimiento de mediación tienen la **obligación de no revelar las informaciones** que conozcan a consecuencia de la misma.
- 2) Las partes se comprometen a **no citar como testigos** antes, durante o después de la mediación, en ningún procedimiento administrativo o judicial relacionado con la disputa al mediador.
- 3) Los participantes en este proceso, se comprometen a **no reclamar los formularios**, notas o cualquier documentación o registro producida en la mediación para ser utilizada en procedimiento administrativo o judicial alguno. Lo anteriormente establecido no afecta al documento final que recoja los acuerdos resultantes de la mediación y al acta de voluntariedad.
- 4) El mediador no podrá revelar a la otra parte, la información confidencial dada en sesión individual.
- 5) No se sujeta al deber de confidencialidad, la información obtenida en el curso de la mediación, que no es personalizada y se utiliza para formularios de formación, investigación y estadística. La persona mediadora debe parar el proceso de mediación e informar a las autoridades judiciales (Diligencia de prevención), si obtuviera datos que revelen la existencia de una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona o de hechos delictivos perseguibles de oficio.

### VOLUNTARIEDAD DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

La participación de las partes en una mediación es totalmente voluntaria. En cualquier momento las partes se pueden retirar del procedimiento de mediación, así como si el mediador lo estima necesario puede dar por finalizado el proceso.

### IMPARCIALIDAD DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

La persona mediadora ejerce su función con imparcialidad garantizando la igualdad entre las partes. No puede actuar como mediador la persona que anteriormente haya intervenido profesionalmente en defensa de los intereses de una de las partes en contra de la otra.

### COLABORACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Los implicados en el proceso han de participar activamente en la mediación. Aportando la información necesaria y cooperando constructivamente para llegar a un acuerdo.

### RESPECTO Y COMPRENSIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Durante el proceso los implicados han de esforzarse para escuchar e intentar entender las reflexiones de la otra parte.

**SEGUNDO.-** Si se diera el caso de incumplimiento de alguno de los principios nombrados anteriormente, el mediador podrá interrumpir la sesión sin finalizarla.

**Dº/Dª**

### **3.2- Análisis aplicado en el caso de un municipio castellonense (Burriana).**

#### **3.2.1- Variables demográficas de los solicitantes: edad, sexo y nacionalidad.**

En lo que concierne a su población, en los últimos años ha experimentado un fuerte crecimiento demográfico en gran parte debido a la inmigración extranjera, siendo actualmente la tercera localidad de la provincia de Castellón por población.

Según los datos del último censo de población oficial publicados en el BOE nº 306 de Fecha 23 Diciembre de 2.021, en la actualidad Burriana tiene 34903 habitantes, siendo de ellos un total de 17582 mujeres y 17321 hombres (datos extraídos del INE - Instituto Nacional de Estadística Real Decreto 1.065/2021, de 30 de Noviembre de 2.021).

A continuación, se muestran unas tablas estadísticas en las que se exponen datos de interés para el posterior tratamiento del trabajo que nos ocupa:

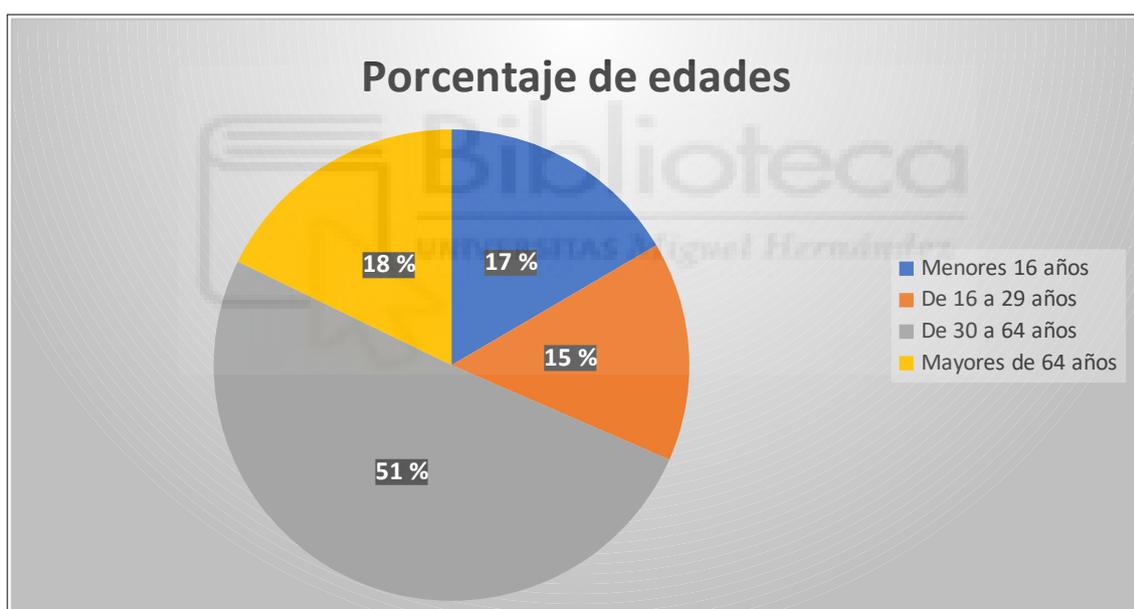
Padrón- 2021 (personas)	34903
Densidad de población - 2021 (Hab./Km2)	742,78
Menores de 16 años (%)	16,52
De 16 a 29 años (%)	15,05
De 30 a 64 años (%)	50,67
Mayores de 64 años (%)	17,76
Extranjeros (personas)	5.764
Extranjeros (%)	16,51

--	--

**Tabla V: Estadística población Burriana.**  
**Fuente: Instituto Nacional de Estadística RD 1.065/2021, de 30 de noviembre de 2.021).**

A continuación y a modo gráfico, se realiza un tratamiento de datos de la población de Burriana referente tanto al rango de edades comprendidas en la población, así como al porcentaje de sexos existentes y se hace referencia también a los valores cuantitativos referentes a la existencia de ciudadanos de nacionalidad extranjera residentes en el municipio. Con ello se podrá obtener conclusiones referentes al tipo de población que nos ocupa a la hora de analizar posteriormente los datos sobre la mediación en Burriana.

### **Análisis de edades en la población de Burriana:**



**Gráfico II: Porcentaje de edades población de Burriana.**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Análisis del sexo predominante en la población de Burriana:**

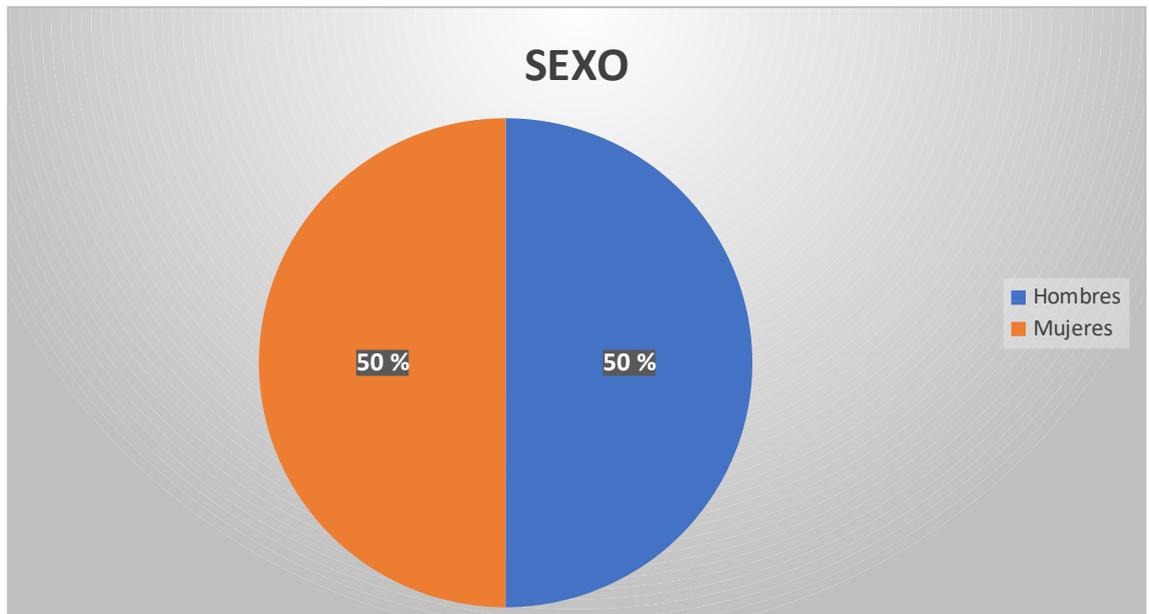


Gráfico III: Sexo predominante en la población de Burriana.

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis de nacionalidad española frente extranjera en el municipio de Burriana:**

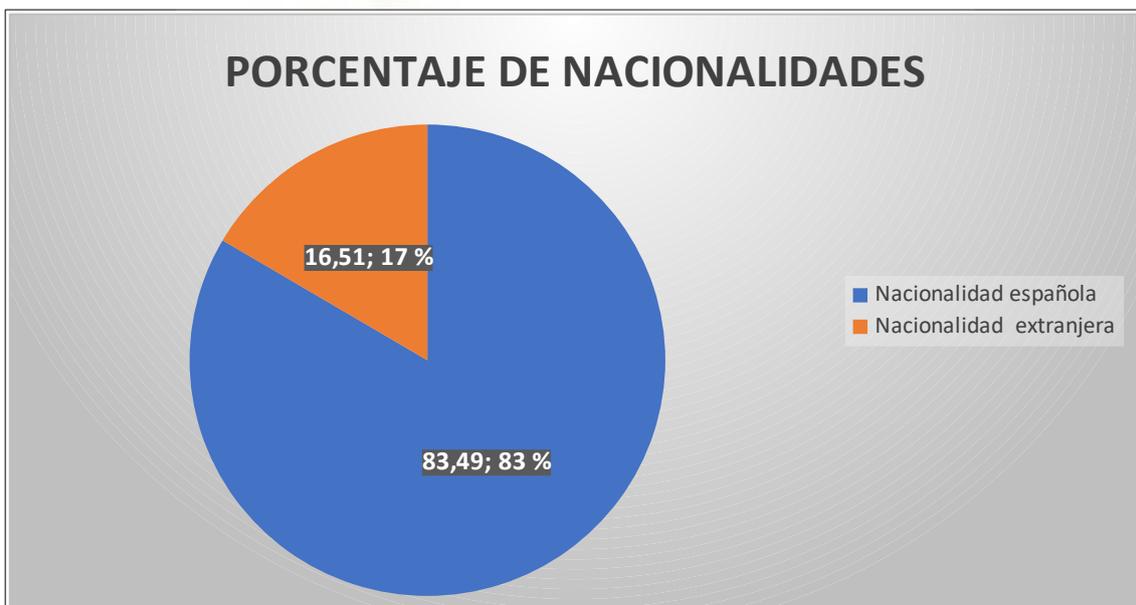


Gráfico IV: Porcentaje de nacionalidades en el municipio de Burriana.

Fuente: Elaboración propia.

Tras el análisis de los datos anteriores, se llega a la conclusión de que Burriana es un municipio en el que predomina una población adulta, con edades comprendidas mayoritariamente entre los treinta a los sesenta y cuatro años, en la que no existe una diferencia notable en cuanto al sexo predominante en la población (apreciándose únicamente una diferencia superior en un número de 261 mujeres respecto al número de hombres) y, por último, en la que el porcentaje de ciudadanos residentes de nacionalidad española es considerablemente superior al de nacionalidades extranjeras, concretamente un 83% de españoles frente a un 17 % de ciudadanos de nacionalidades extranjeras.

Se trata de datos relevantes para posteriormente poder hacer una comparativa tanto del número de servicios, como el perfil mayoritario del requirente del proceso de mediación en Burriana.

#### **Análisis sociológico de las partes solicitantes:**

Para obtener los datos que ayuden a confeccionar un perfil del tipo de requirente de los servicios de mediación en Burriana, se ha analizado año por año desde la implantación del servicio datos como el sexo, la edad y la nacionalidad de los requirentes, obteniendo los siguientes resultados:

#### **Análisis de edades del requirente.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Entre 16 a 29 años	0	2	1	0	0	2	0	0	0
De 30 a 64 años	4	15	13	20	14	17	7	13	16
Mayores de 64 años	2	3	3	2	0	5	4	2	2

**Tabla VI: Edades de los requirentes.  
Fuente: Elaboración propia.**

A continuación, sumando los años y diferenciando en cada uno de ellos el rango de edades, se obtiene la media de edad del requirente desde la implantación del servicio a modo gráfico:

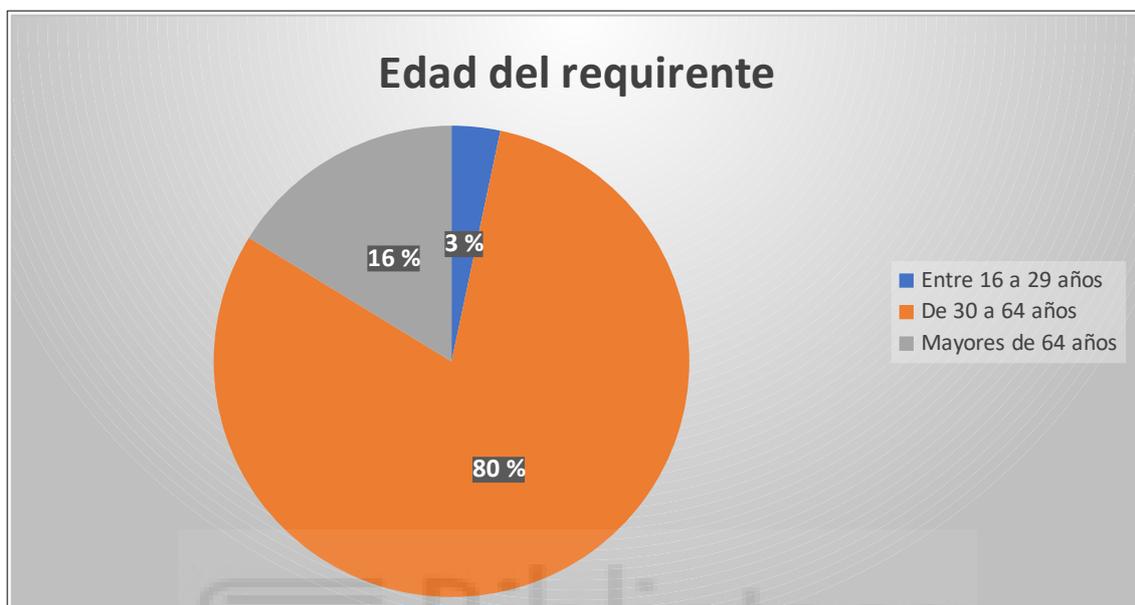


Gráfico V: Media de edades de requirentes.

Fuente: Elaboración propia.

La conclusión que se obtiene referente a la edad del perfil del usuario requirente del servicio de Mediación Policial en Burriana es una edad predominante comprendida entre los 30 a 64 años, con un porcentaje de un 80,4%, seguida por un requirente con edad superior a los 64 años, alcanzando estos un 16,2 % y finalmente, un requirente de entre 16 a 29 años que alcanza un porcentaje únicamente de un 3,4%.

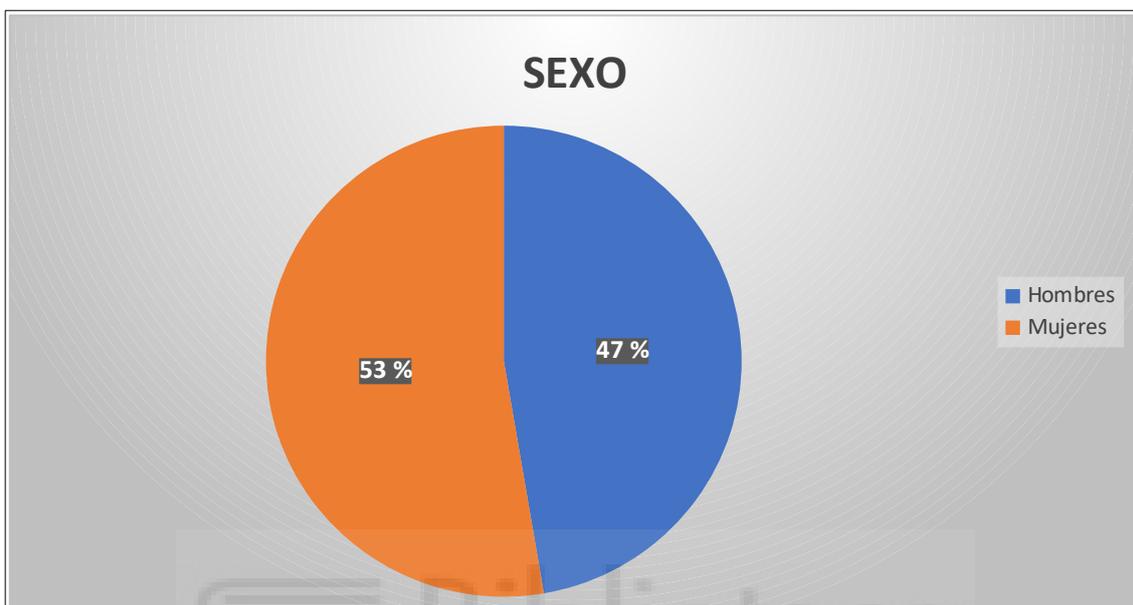
**Análisis del sexo del requirente.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Varón	2	13	8	8	8	8	8	5	10
Mujer	4	7	9	15	6	16	3	10	8

Tabla VI: Sexo de los requirentes.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, sumando los años y diferenciando en cada uno de ellos el sexo, se obtiene la media del sexo predominante del requirente desde la implantación del servicio a modo gráfico:



**Gráfico V: Porcentajes sexo (varón/mujer) de requirente.**

**Fuente: Elaboración propia.**

La conclusión que se obtiene referente al sexo predominante del usuario requirente del servicio de Mediación Policial en Burriana es que predomina el sexo femenino como requirente con un porcentaje del 53% frente al sexo masculino con un porcentaje de un 47 %. Destacable es la escasa diferencia entre sexos a la hora de requerir los servicios de mediación.

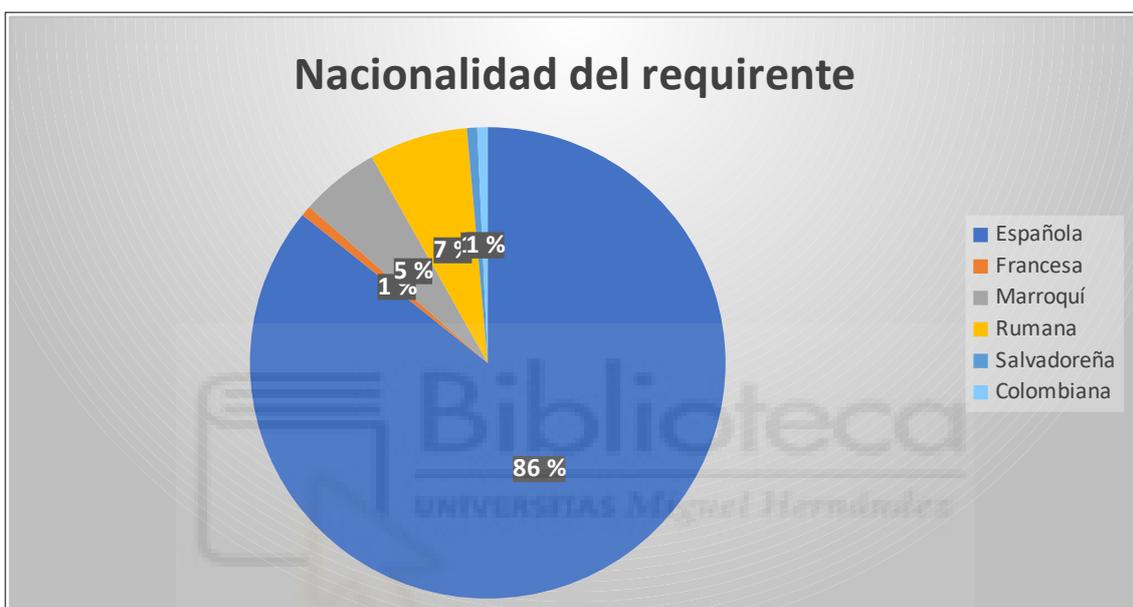
**Análisis de la nacionalidad del requirente.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Española	6	16	14	18	12	19	11	13	17
Marroquí	0	0	1	1	1	4	0	1	0
Rumana	0	3	1	3	1	0	0	1	1
Salvador eña	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Colombiana	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Francesa	0	0	0	0	0	1	0	0	0
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**Tabla VII: Nacionalidades de los requirentes.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

A continuación, sumando los años y diferenciando en cada uno de ellos el tipo de nacionalidad, se obtiene la nacionalidad media predominante del requirente desde la implantación del servicio a modo gráfico:



**Gráfico VI: Nacionalidades requirente.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

La conclusión que se obtiene referente a la nacionalidad predominante del usuario requirente del servicio de Mediación Policial en Burriana es que predomina notoriamente los requirentes de nacionalidad española con un porcentaje del 86 % seguida de la nacionalidad rumana con un importante porcentaje del 6,7%, y destacable es también el requirente de nacionalidad marroquí con un porcentaje del 5,4 %.

Tras el análisis de todos los datos mencionados anteriormente, y como conclusión final del tipo de perfil del requirente del servicio de mediación policial en Burriana, se deduce que predomina el requirente español, de sexo femenino y con una edad comprendida entre los 30 a 64 años. Tales datos no son sorprendentes dado que, extrapolándolos, son coincidentes con los obtenidos

en el tipo de población general predominante en el municipio. Recordemos que tras un análisis de su población (en páginas anteriores), se obtuvo como conclusión que Burriana es un municipio en el que predomina una población adulta, con edades comprendidas mayoritariamente entre los treinta a los sesenta y cuatro años, en la que predomina el sexo femenino, con un total de 17582 mujeres frente a 17321 hombres y, por último, en la que el porcentaje de ciudadanos residentes de nacionalidad española es considerablemente superior al de nacionalidades extranjeras, concretamente un 86% de españoles frente a un 14% de ciudadanos de nacionalidades extranjeras.

Por tanto, el análisis del perfil del requirente de la resolución de conflictos a través de servicio de mediación ofrecido por la Policía Local del municipio no es más que un reflejo del tipo de población predominante en el municipio. Destacable es, en este sentido, que incluso la línea divisoria entre sexos (hombres y mujeres) tanto a nivel de la población en general como a nivel del tipo de sexo predominante de requirente, es casi inapreciable dado que los datos obtenidos son datos completamente idénticos en cuanto a población general en el municipio respecto del tipo de sexo predominante como requirente del servicio, siendo estos datos de un 53 % de población femenina frente a un 47 % de población masculina.

A modo ilustrativo, a continuación se comentan tres casos de mediación policial tratados por la Unidad de Mediación Policial de Burriana. Los dos primeros casos son un reflejo del tipo de requirente mayoritario y del principal tipo de conflicto por el que esta Unidad es requerida, esto es, nacionalidad española y molestias vecinales ocasionadas por ruidos y molestias motivadas por animales domésticos (ladrido de perro). El tercer caso no destaca por las características anteriormente mencionadas, esto es, no se trata ni de la nacionalidad mayormente implicada en este tipo de proceso dado que se trata de un caso en el que una de las partes implicadas es de nacionalidad rumana ni destaca por ser el tipo de conflicto por el que generalmente la Unidad de Mediación es requerida, pero me ha resultado interesante plasmarlo en el presente trabajo por la peculiaridad o excepcionalidad del caso.

### **Caso 1: Molestias vecinales.**

Para el servicio de mediación policial este caso comienza cuando se recibe en la Sala Cop-92 de dependencias policiales un doce de enero llamada telefónica procedente de una vecina de nacionalidad española para manifestar su queja respecto a las molestias que le ocasiona su vecino de al lado, en concreto causadas por voces y ruidos fuertes provocados porque su vecina de al lado ya no vive en dicho inmueble y éste es utilizado por un nieto de la misma para quedar con amigos y reunirse. Informa que estas reuniones suelen ser por la noche y provocan molestias por voces y ruidos, que se ha requerido en alguna ocasión requerimiento de la policía pero que posteriormente vuelven las molestias.

A partir de este momento, a parte de realizar una actuación inmediata por parte de los agentes que se encontraban de servicio en el turno a fin de comprobar las molestias o no, por parte del agente encargado de la Sala Cop-92 se sugirió al requirente la posibilidad de iniciar el servicio de mediación dado que manifestaba que se trataba de un hecho recurrente. Se intentó localización del nieto de la propietaria siendo el resultado negativo, así que posteriormente se intentó la localización del padre del causante, esta vez con resultado positivo. Este informó que hablaría con su hijo y pondría solución al problema incluso comunicó que se facilitase su número telefónico a los vecinos y en el caso que su hijo no respetase lo acordado lo pudieran llamar los vecinos a él y así se personaría en el lugar para comprobar el ruido.

Posteriormente, transcurrido un tiempo y puestos en contacto con la requirente, esta comunicó que desde que este agente realizó la primera entrevista, no había tenido problemas de molestias.

### **Caso 2: Molestias por ladrido de perro.**

Para el servicio de mediación policial este caso comienza cuando se recibe en la Sala Cop-92 de dependencias policiales un veintiséis de septiembre a las 01:30 horas, el aviso proveniente de una vecina de nacionalidad española comunicando las molestias que le ocasionan los ladridos de la perra de su vecino, aportando a su vez que este hecho suele producirse los sábados por la noche entre las 22:00 y las 01:30 horas, cuando los vecinos no se encuentran en la vivienda la perra no deja de ladrar, perturbando su descanso familiar.

A partir de este momento, a parte de realizar una actuación inmediata por parte de los agentes que se encontraban de servicio en el turno a fin de

comprobar las molestias o no del animal (hecho que no pudieron comprobar in situ), por parte del agente encargado de la Sala Cop-92 se sugirió al requirente la posibilidad de iniciar el servicio de mediación dado que manifestaba que se trataba de un hecho recurrente. Una vez puesto en marcha este proceso, tras la aceptación de ambas partes, se explicó a los causantes de las molestias las quejas transmitidas por su vecino. Estos entendieron la situación y manifestaron que a partir de ese momento adoptarían la medida de que cuando tuvieran que salir de noche dejarían a la perra en casa de un familiar para evitar las molestias. Transcurridos unos días se contactó nuevamente con las partes para interesarse por la problemática, manifestando el requirente que por el momento se había solucionado totalmente.

### **Caso 3: Matanza de cerdo en un patio de luces.**

Para el servicio de mediación policial este caso comienza cuando se recibe en la Sala Cop-92 de dependencias policiales un veintiuno de diciembre a las 15:00 horas, el aviso proveniente de un vecino comunicando que sus vecinos de nacionalidad rumana habían comprado un cerdo e iban a realizar la matanza del animal en el patio de luces comunitario, hecho que podía ser visto por los vecinos y sus hijos, indicando a su vez, que no era la primera vez que ocurría y que este hecho siempre se daba en las mismas fechas, por navidades.

A partir de este momento, a parte de realizar una actuación inmediata por parte de los agentes que se encontraban de servicio en el turno a fin de evitar la perpetración del hecho, por parte del agente encargado de la Sala Cop-92 se sugirió al requirente la posibilidad de iniciar el servicio de mediación dado que manifestaba que se trataba de un hecho recurrente y que originaba un mal estar general entre los vecinos de la comunidad. Una vez activado y tras la aceptación para la participación en dicho proceso por ambas partes, se logró mediar en el conflicto que se encontraba enquistado desde algunas navidades atrás. Tal proceso, a modo de resumen, consistió en que el causante de las molestias, un vecino de nacionalidad rumana, indicó a los agentes que se trataba de un acto típico de su país (Rumania) y que el cerdo solían comprarlo en una granja del municipio de Chilches (Castellón). Manifestó que lo suelen preparar para comérselo y que el desgüelle del porcino suelen

hacerlo en una zona apartada de la ciudad sin el aturdimiento previo del animal. Por parte de los agentes, a parte de proceder a la correspondiente infracción administrativa según lo establecido en la Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio, tras un largo proceso en el que hicieron falta diversas reuniones, consiguieron que el causante de las molestias comprendiera que el acto de la matanza que él realizaba en su país de manera típica y acorde con su cultura, en España estaba prohibido y además originaba molestias a su comunidad de vecinos. Finalmente se alcanzó un acuerdo total y no han vuelto a recibirse quejas de la comunidad de vecinos en lo que a este tema se refiere.

A continuación, se expone una foto obtenida por los agentes actuantes en la primera intervención nada más recibir la primera llamada por el vecino que se quejaba de las molestias en la Sala Cop-92:



**Fuente: Archivos Policía Local Burrina.**

Estos dos primeros casos anteriormente mencionados son un mero ejemplo ilustrativo de situaciones susceptibles de ser tratadas en el proceso de mediación policial y que ocupan el mayor número de los casos mediados en el municipio. El tercer caso, y a modo excepcional puesto que los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de conflictos por los cuales la Unidad de Mediación es requerida se caracterizan por ser ambas partes implicadas de nacionalidad española y no guardan relación con el asunto mediado, se ha escogido y plasmado por su peculiaridad.

### **3.2.2- Resultados de las intervenciones realizadas**

A continuación, con la finalidad de llegar a unas conclusiones óptimas referentes tanto a la evolución del número de procedimientos tratados a través de la Unidad de Mediación, como a la tipología de los casos que han resultado susceptibles de conflicto así como el resultado positivo o negativo de la mediación, se realiza un análisis cuantitativo de todo ello con fechas comprendidas entre el año de la creación de la Unidad (2013) hasta el año 2021, no incluyendo los asuntos tratados en el año 2022 dado que muchos de ellos están todavía en proceso de resolución y ello podría alterar el resultado final de los datos.

#### **3.2.2.1 - Resumen de intervenciones por molestias generalizadas.**

##### **AÑO 2013**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
SUCIEDAD VEGETACIÓN	16,66%	1
FAMILIARES	16,66%	1
RUIDOS VARIOS	33,33%	2
INQUILINOS IMPAGOS	16,66%	1
DAÑOS	16,66%	1
		6

**Tabla VIII: Año 2013.**

**Fuente: Elaboración propia.**

De las 6 intervenciones efectuadas en el ejercicio del año 2013, por la Unidad de Mediación policial, se contabilizaron 4 conflictos en los que se llegó a un acuerdo satisfactorio por ambas partes y dos conflictos que no llegaron a buen término, llegando uno de ellos a proceso judicial

##### **AÑO 2014**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
ANIMALES DOMÉSTICOS	40%	8
RUIDOS VECINALES	35%	7
SUCIEDAD	5%	1

COMUNIDAD VECINOS	10%	2
OLORES	5%	1
SENTIMENTALES	5%	1
		20

**Tabla IX: Año 2014.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

De las 20 intervenciones efectuadas en el ejercicio del año 2014 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizaron 14 conflictos en los que las partes interesadas acuerdan satisfactoriamente solucionar el problema, 4 conflictos no fueron solucionados amistosamente llegando uno de ellos a proceso judicial, y dos de ellos, a fecha de hoy y motivado por ladridos de perros, posiblemente continúen con las molestias.

### **AÑO 2015**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
ANIMALES DOMÉSTICOS	27,77%	5
MOLESTIAS VECINALES	27,77%	5
SUCIEDAD	5,55%	1
COMUNIDAD VECINOS	16,6%	3
DAÑOS PATRIMONIO	16,6%	3
SENTIMENTALES	5,55%	1
		18

**Tabla X: Año 2015.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

De las 18 mediaciones realizadas en el año 2015, un total de 14 de ellas alcanzaron un acuerdo satisfactorio para ambas partes, 4 de ellos no llegaron a ningún acuerdo siendo derivados incluso uno de ellos al departamento de Servicios Sociales del municipio y otro a la vía judicial.

### **AÑO 2016**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
ANIMALES DOMÉSTICOS	25%	6
MOLESTIAS VECINALES	25%	6
ECONÓMICOS	25%	6
CUSTODIA MENORES	12,5%	3
VEHÍCULOS	4,1%	1

DAÑOS PATRIMONIO	8,3%	2
		24

**Tabla XI: Año 2016.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

De las 24 intervenciones efectuadas en el ejercicio 2016 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizaron 14 conflictos en los que las partes interesadas acuerdan satisfactoriamente solucionar el problema, 1 conflicto no fue solucionado amistosamente llegando uno de ellos a proceso judicial, 3 temas fueron derivados de los Juzgados de Vila-real, deseando los interesados continuar por dicha vía, toda vez que ya se encuentran desde hace un tiempo inmersos en dicho procedimiento. Los casos restantes no desearon mediar, muchas veces por no enfrentarse a la otra parte interesada.

### **AÑO 2017**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
ANIMALES DOMÉSTICOS	18,75%	3
MOLESTIAS VECINALES (ruidos)	50%	8
INSULTOS/AMENAZAS	12,5%	2
VEHÍCULOS (tráfico)	6,25%	1
DAÑOS PATRIMONIO	12,5%	2
		16

**Tabla XII: Año 2017.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

De las 16 intervenciones efectuadas en el ejercicio 2017 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizaron 11 conflictos en los que las partes interesadas acordaron satisfactoriamente solucionar el problema, 3 fueron son derivados de los Juzgados de Vila-real, deseando los interesados continuar por dicha vía, toda vez que ya se encontraban desde hace un tiempo inmersos en dicho procedimiento. Los casos restantes no desearon mediar, muchas veces por no enfrentarse a la otra parte interesada.

### **AÑO 2018**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
QUEJAS VECINALES	34,78%	8

PATRIMONIALES	21,73%	5
ANIMALES DOMÉSTICOS	39,13%	9
MENORES	4,37%	1
		23

**Tabla XIII: Año 2018.**  
Fuente: Elaboración propia.

De las 23 intervenciones efectuadas en el ejercicio 2018 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizan 20 conflictos en los que las partes interesadas acuerdan satisfactoriamente solucionar el problema, 3 temas son derivados de los Juzgados de Vila-real y en uno de ellos se ha podido realizar mediación con las partes con éxito. Los dos casos restantes uno no desea mediar y el último caso no se ha localizado a una de las partes por estar residiendo en otra población.

### **AÑO 2019**

ASUNTO		TOTALES
MOLESTIAS VECINALES		3
DAÑOS PATRIMONIALES	27,27%	3
ANIMALES DOMÉSTICOS	27,27%	3
OTROS ANIMALES	18,18%	2
		11

**Tabla XIV: Año 2019.**  
Fuente: Elaboración propia.

De las 11 intervenciones efectuadas en el ejercicio 2019 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizan 7 conflictos en los que las partes interesadas acuerdan satisfactoriamente solucionar el problema (1 tema es derivado de los Juzgados de Vila-real y en el que la intervención sería valorada como exitosa). Ha habido un caso que no ha sido susceptible de mediación ya que no era un problema achacable a otras personas. Los dos casos restantes los implicados no desean mediar pese a la persistencia de la unidad de intentar solucionar el conflicto.

### **AÑO 2020**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
MOLESTIAS VECINALES	45,46%	9
DAÑOS PATRIMONIALES	27,27%	3
ANIMALES DOMÉSTICOS	27,27%	3
		15

**Tabla XV: Año 2020.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

De las 15 intervenciones efectuadas en el ejercicio 2020 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizan 13 conflictos en los que las partes interesadas acuerdan satisfactoriamente solucionar el problema. Los dos casos restantes UNO de los implicados no desea mediar y en el otro caso en el proceso de mediación físico una de las partes declina seguir con el proceso y finalizarlo antes de que este se hubiera terminado.

### **AÑO 2021**

ASUNTO	PORCENTAJE	TOTALES
ANIMALES DOMÉSTICOS	50%	9
MOLESTIAS VECINALES	44,4%	8
DAÑOS PATRIMONIO	5,5%	1
		18

**Tabla XVI: Año 2021.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

De las 18 intervenciones efectuadas en el ejercicio 2020 por la Unidad de Mediación policial -Medpol-, se contabilizan 17 conflictos en los que las partes interesadas acuerdan satisfactoriamente solucionar el problema. En el caso restante, no se logra llegar a ningún tipo de acuerdo.

#### **3.2.2.2 - Resumen de intervenciones por molestias concretas.**

Para una mayor claridad en la exposición de los datos obtenidos tras el estudio de las intervenciones realizadas por molestias concretas, a continuación se expone una tabla en la que se detallan las causas por las que se han llevado a cabo las intervenciones. Dicha tabla se encuentra estructurada por número de intervenciones llevadas a cabo por año y causa concreta así como por los resultados de la

intervención, significando el color negro: un acuerdo total, el color naranja: sin acuerdo y el color rojo: vía judicial.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Menores				2 1/1/0		1 0/1/0			
Sentimental			1 1/0/0						
Familiar	1 1/0/0								
Ruidos	2 1/0/1	8 7/0/1	6 5/1/0	3 1/1/1	6 4/0/2	1 1/0/1	2 1/1/0	6 5/0/1	5 5/0/0
Impagos	2 1/0/1			3 2/1/0			1 0/1/0	1 1/0/0	
Daños	1 1/0/0		3 1/2/0		1 1/0/0	3 2/0/1	2 1/0/1	1 1/0/0	1 1/0/0
Olores/suciedad	1 1/0/0	4 2/2/0	4 4/0/0	5 4/1/0	1 0/1/0	7 7/0/0	3 3/0/0	4 4/0/0	4 4/0/0
Ladridos		5 4/1/0	1 1/0/1	6 5/1/0	3 2/1/0	6 6/0/0	2 2/0/0	1 1/0/0	4 4/0/0
Comun. Vecinos		3 3/0/0	2 1/0/1	5 3/2/0	2 2/0/1	4 3/1/0	1 1/0/0	2 2/0/0	1 1/0/0
Amenazas/Insultos			1 1/0/1		2 1/0/1				
Hurto					1 0/0/1	1 0/0/1			

**Tabla XVII: Resumen de intervenciones por año y molestias.**

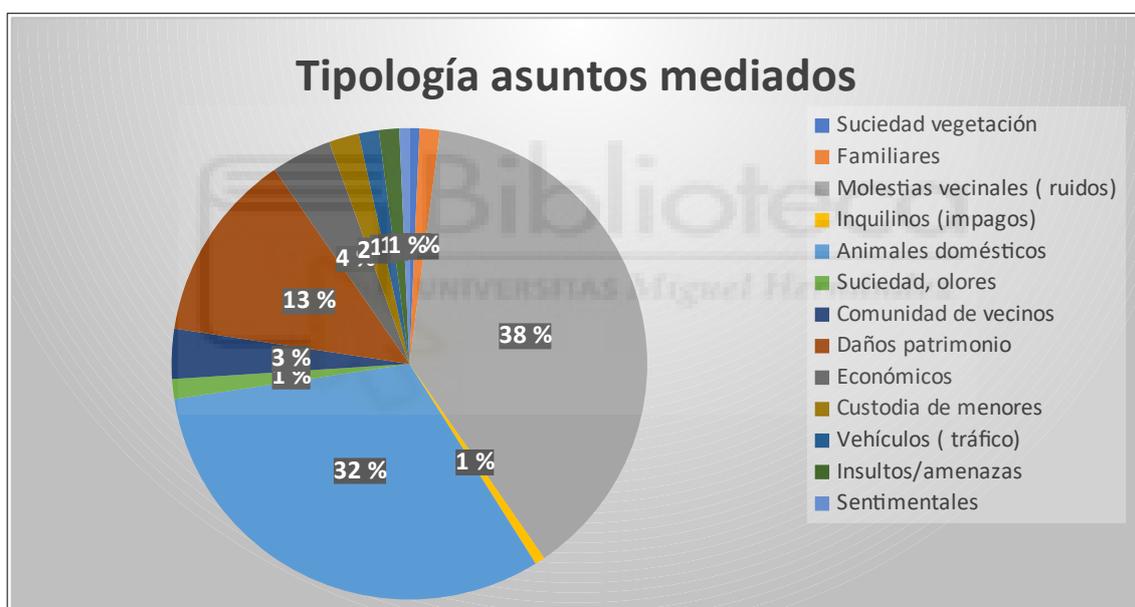
**Fuente: Elaboración propia.**

Para una mayor comprensión de los datos aportados, destacar que en la causa de intervención con menores se encuentran reflejados todos los casos en los que se ha intervenido con un menor. En la causa de intervención por ruidos se encuentran reflejados todos aquellos casos en los que ha existido mediación motivados por molestias ocasionadas por ruidos que no sean causados por animales. En la causa de intervención por impagos se encuentran reflejados todos aquellos casos en los que el motivo ha sido por impago económico, ya sea por deuda económica particular pendiente o impago de alquiler de vivienda. En la causa de intervención por daños se encuentran incluidas todas aquellas intervenciones motivadas por daños ocasionados

únicamente de tipo material. La referente a olores y suciedad incluye todas las intervenciones llevadas a cabo por motivos de malos olores o suciedades, ya sean estas provenientes o no de animales domésticos y por último, la referida a Comunidad de Vecinos incluye la totalidad de los casos mediados en los que al menos una de las partes implicadas no solo es una persona, sino una comunidad de vecinos.

Con todos los datos obtenidos y mostrados anteriormente, en los siguientes puntos se elaboran gráficos que aportan de manera visual, datos relevantes para poder realizar la conclusión final del presente trabajo.

### **3.2.2.3 - Referente a la tipología de asuntos tratados.**

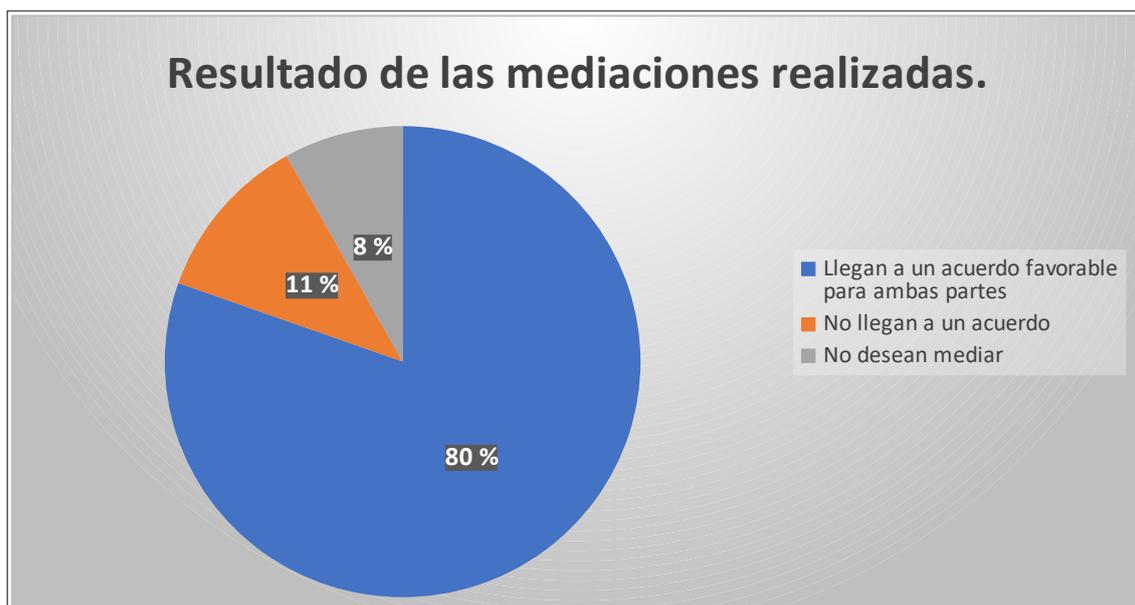


**Gráfico VII: Tipología asuntos mediados.**

**Fuente: Elaboración propia.**

Destacar, tras el análisis de los datos expuestos, que el tipo de conflictos predominante que han requerido el servicio de mediación desde su implantación en la Policía Local de Burriana es el relacionado con las molestias vecinales (generalmente ruidos), seguido por las molestias relacionadas con los animales domésticos, destacando en este sentido las ocasionadas por los ladridos de perro.

**3.2.2.4 - Referente al porcentaje de resultados positivos o negativos.**

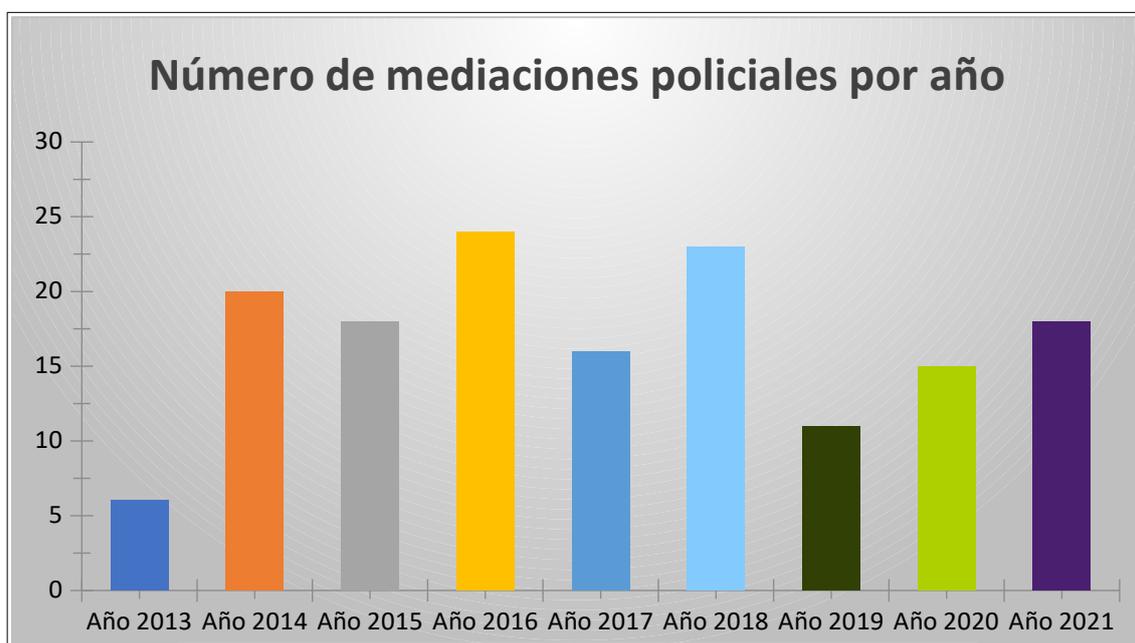


**Gráfico VIII: Resultados positivos/negativos de las mediaciones.**

**Fuente: Elaboración propia.**

Destacar, tras el análisis de los datos expuestos, que un 80% de los casos que han sido susceptibles de mediación en el municipio, han finalizado de manera exitosa, llegando ambas partes implicadas a un acuerdo común y beneficioso para ambos. Con los datos obtenidos, se aprecia también que es muy poco el porcentaje de personas que no desean participar en el proceso.

### **3.2.2.5 - Referente a la evolución del número de casos mediados.**



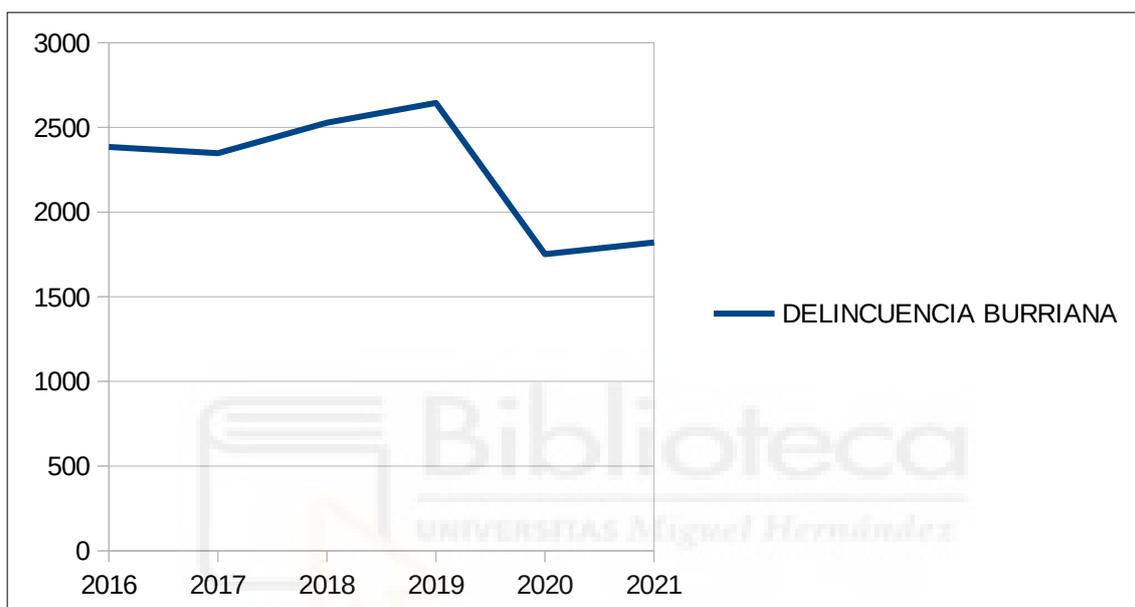
**Gráfico IX: Número de mediaciones policiales por año.**

**Fuente: Elaboración propia.**

Destacar, tras el análisis de los datos expuestos, la evolución apreciable en el número de casos mediados por la unidad de Mediación Policial, partiendo con una minoría de casos mediados en el año 2013 (año de su creación), con un total de 6 casos mediados, hasta alcanzar un pico máximo en el año 2016, con 24 casos tratados. A su vez indicar que estos datos se encuentran alterados dado que pese a observarse una evolución progresiva en el número de ellos, el origen de la pandemia por virus SARS-Cov-2 (Covid-19) se produjo a finales del año 2018 encontrándose el primer caso en España en enero del año 2019. Dicha pandemia tuvo como consecuencias (entre otras) los confinamientos, hecho que sin lugar a dudas produjo una disminución en los casos de solicitudes de mediación al menos durante los periodos de confinamiento. Pese a ello, se observa a través de los datos obtenidos que la tendencia es continuar con el aumento de los casos de solicitudes de mediación policial dado que en el año 2021 ya constan como registrados así como mediados 18 casos, y desde enero a septiembre del presente año 2022 ya constan registradas 8 solicitudes de mediación policial.

### **3.2.2.6 Infracciones penales en el municipio. Evolución.**

A continuación apporto datos obtenidos de la página web del Ministerio del Interior ([lamoncloa.org.es](http://lamoncloa.org.es)) que resultan de interés consistentes en la evolución de la delincuencia en el municipio de Burriana desde el año 2016 hasta el año 2021.



**Gráfico X: Evolución de la delincuencia en Burriana.**

**Fuente: [lamoncloa.org.es](http://lamoncloa.org.es)**

La delincuencia en Burriana se ha mantenido de manera aproximadamente lineal en lo que se refiere al número de delitos desde el año 2016 hasta el año 2018, para posteriormente notarse una importante disminución de hechos ilícitos en los años 2019 y 2020 que son coincidentes con le época de la pandemia por Covid-19. Posteriormente, ya en el año 2021 se mantiene un índice muy bajo en el número de hechos ilícitos denunciados ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad respecto a lo que existieron en los años 2016, 2017 y 2018.

## **4. Consideraciones finales.**

### **Objetivos e hipótesis**

Es evidente que la mediación policial es una técnica cada vez más empleada por las policías locales a la hora de resolver conflictos entre los ciudadanos del municipio donde prestan sus servicios, ahora bien ¿se está cumpliendo con el objetivo primordial que es llegar a un acuerdo?.

A continuación se enumeran las diferentes hipótesis que se plantean en el presente trabajo que versan alrededor de la técnica de la mediación policial, siendo las siguientes:

1- La mediación policial es una técnica empleada por las fuerzas y cuerpos de seguridad a fin de evitar que un mero conflicto entre ciudadanos acabe convirtiéndose en un proceso judicial, mejorando a su vez, la calidad de vida de los ciudadanos.

2- La mediación policial es una técnica empleada por las policías locales que indirectamente previene la comisión de hechos delictivos, hecho que a su vez aumenta la confianza de la ciudadanía en las policías locales.

El objetivo de las unidades de mediación es claro: alcanzar el mayor número de acuerdos entre las partes implicadas, pero ¿esto se está logrando realmente? o ¿se trata de una serie de unidades que tras su creación e implantación no están logrando sus objetivos con toda la repercusión posterior en lo que a convivencia vecinal se refiere?.

Con la resolución de las anteriores hipótesis planteadas se llegará a dilucidar si se cumple o no el objetivo final de la técnica de mediación policial.

## Metodología

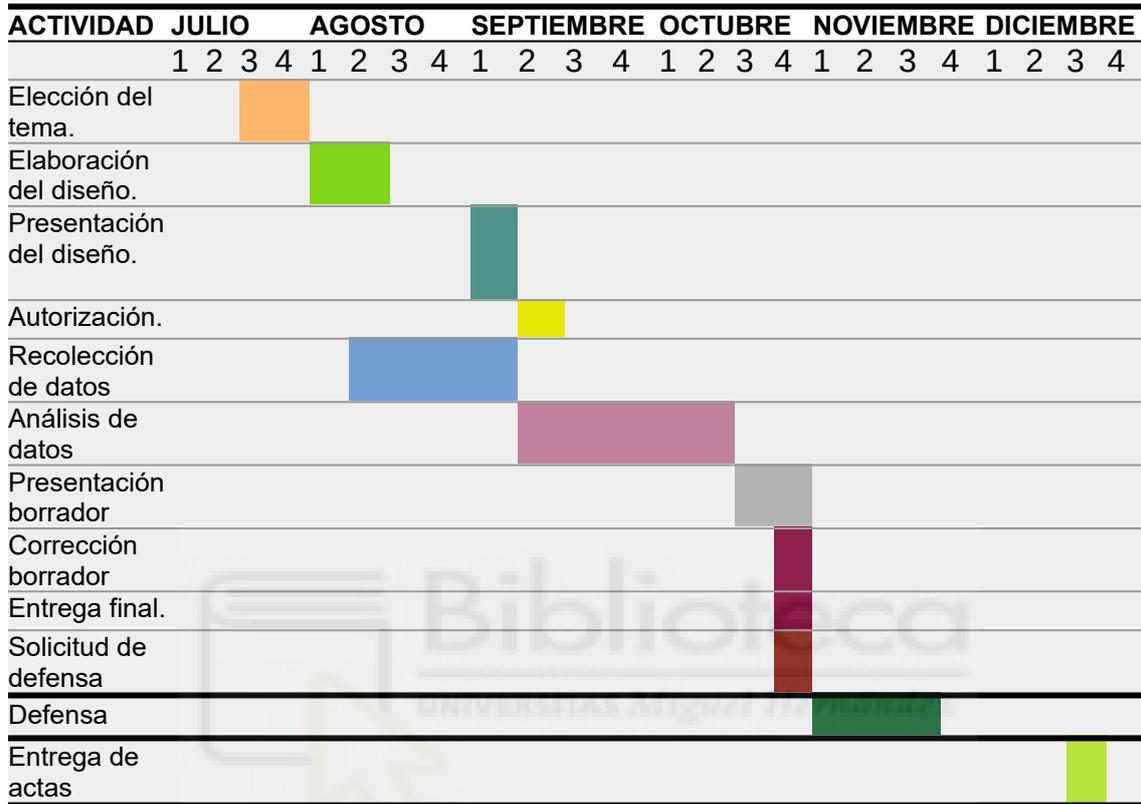
Para la realización del presente trabajo se ha utilizado un enfoque de tipo deductivo, esto es, se parte de unas bases teóricas obtenidas tras la lectura y estudio de diversos materiales relacionados con el tema tratado, la mediación policial (que se adjunta en la bibliografía) y que se expone en el marco teórico, posteriormente a través de los datos obtenidos objetivamente en la población seleccionada se busca respaldar los postulados teóricos expuestos.

Para la obtención de los resultados y conclusiones, y siempre partiendo del enfoque deductivo mencionado anteriormente, se ha utilizado un método cuantitativo caracterizado por la obtención de datos objetivos a partir de una muestra representativa poblacional (los ciudadanos del municipio de Burriana que han solicitado como recurso para la resolución de sus conflictos la mediación policial). Destacar que para la obtención de tales resultados ha prevalecido siempre el principio de la objetividad. Para el análisis de tales datos se ha detallado el hecho estudiado (indicando tanto las características como las variables que pueden sufrir) y a su vez se ha hecho un análisis de los mismos, es decir, dentro del grupo poblacional escogido para su estudio, se ha realizado diversos análisis de los mismos como es el caso de la edad, tipo de sexo o de nacionalidad para el análisis de la población estudiada y como es el caso del tipo de conflicto (visto desde una perspectiva generalizada y también posteriormente por las particularidades de cada caso) así como si se ha llegado finalmente a un acuerdo o no y su evolución.

Mencionar también que los datos analizados para la obtención tanto de las tablas y gráficos expuestos en el presente trabajo y por tanto, que han llevado a la conclusión final del mismo, han sido obtenidos de los archivos policiales reales en cuanto a mediación policial se refieren del municipio de Burriana en los que se ha ido analizando caso por caso desde que se implantó este servicio en el municipio hasta el año 2021, no analizando los iniciados durante el año 2022 dado que la mayoría de ellos todavía están pendientes por resolver, motivo por el que podrían verse alterados los datos y por tanto, el resultado final.

A continuación se expone el cronograma seguido para la realización del presente trabajo:

**Cronograma:**



## Resultados

Tras el análisis la bibliografía consultada, así como de todos los datos obtenidos en cuanto a mediación policial se refiere del caso práctico asociado al municipio de Burriana, se han obtenido los siguientes resultados:

En lo referente al tipo de población, Burriana está caracterizada por ser una población en la que predomina el número de individuos en edad adulta (entre los treinta y los sesenta y cuatro años), a su vez se encuentra muy igualitaria en cuanto a sexo de la población se refiere, dado que de los datos obtenidos en el último censo solo hay un número de 261 mujeres superior respecto al número de hombres (17582 mujeres frente a 17321 hombres) Y para finalizar con esta descripción de su población, mencionar que se trata de una población en la que predomina la nacionalidad española, con un 83% de individuos con esta nacionalidad frente a un 17% de individuos con nacionalidades extranjeras.

En lo referente al perfil sociológico del tipo de requirente del servicio de mediación, se ha obtenido como resultado que este se trata de una mujer (con un porcentaje del 53% frente al sexo masculino que alcanza un porcentaje de un 47 %), con una edad comprendida entre los 30 a 64 años, es decir, de edad adulta (con un porcentaje de un 80,4%) y de nacionalidad española (con un notorio porcentaje del 86%), seguida de la nacionalidad rumana con un importante porcentaje del 6,7%.

Respecto a las intervenciones realizadas, en cuanto a su tipología son destacables las llevadas a cabo por conflictos vecinales motivados por ruidos (molestias por músicas elevadas, gritos) seguido de las molestias ocasionadas por animales domésticos (ladridos de perros).

Los datos obtenidos en cuanto a los acuerdos alcanzados respecto a los casos en los que no se ha logrado alcanzar acuerdo alguno (ya sea por no llegar a un entendimiento entre ambas partes o porque alguna de las partes no deseaba formar parte del proceso) son de un 80% de casos que han alcanzado un acuerdo común, beneficioso para ambas partes y en el que el proceso de mediación policial ha finalizado por tanto de manera exitosa, frente a un 20% en lo que esto no ha resultado posible.

Por último, en lo concerniente a la evolución numérica de casos mediados, se obtuvo un pico máximo de casos mediados (independientemente de si se ha llegado a un acuerdo o no) en el año 2016, posteriormente en el año 2019 y 2020 con la pandemia ocasionada por el virus SARS-Cov-2 (Covid-19) se observó un descenso de los mismos, motivado evidentemente por las situaciones de confinamientos. Observándose actualmente un repunte de las solicitudes del proceso de mediación, constando como registrados 18 casos en el año 2021 y 8 en lo que llevamos de enero a septiembre del año 2022.

Por lo que se refiere a índices de criminalidad a nivel nacional y tras la consulta de diferentes bibliografías, destacando la página oficial del Ministerio del Interior, el dato obtenido es que el año 2021 se caracterizó por ser el año con la tasa más baja de criminalidad registrada en la historia reciente de España. A nivel local en lo que respecta a la población de Burriana se ha obtenido (tras consulta de las mismas fuentes oficiales) una importante disminución de ilícitos denunciados ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el año 2021, destacar que no se toman como referencia los años 2019 y 2020 dado que estos datos se encuentran alterados por la pandemia mundial originada por Covid-19, pero sí se consideran objetivos los datos obtenidos en los años 2016, 2017 y 2018 frente a los obtenidos en el 2021 donde el descenso de infracciones es notable.

## **Discusión, propuesta de intervención.**

Es evidente que las relaciones sociales son cada vez más complejas, no hay más que ver un telediario cada día para darse cuenta de ello, la consecuencia de ello es que la seguridad ciudadana cada vez se encuentra más amenazada (agresiones, robos, homicidios, violaciones...).

A nivel estatal, la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en su artículo 53.1.i articula como una de las funciones de la Policía Local *“cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”*, a nivel comunitario es la Ley 17/2017 de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana quien en su artículo 33.e, atribuye como una de las funciones de la Policía Local *“la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía para la resolución de conflictos, realizando las funciones de mediación colaborando de manera proactiva en la transformación de los conflictos”*.

Los conflictos sociales son cambiantes, varían en función de la evolución de la sociedad, por ejemplo actualmente y motivado entre otras causas por la “post-pandemia” se está observando la aparición de nuevos conflictos sociales como un evidente crecimiento de desigualdades sociales o una disminución de la clase media, quizás sean los dos cambios sociales más apreciables a simple vista que se están dando en la actualidad. Es evidente que todo lo anteriormente expuesto va a originar nuevos conflictos entre la ciudadanía que van a afectar al bienestar de la sociedad en general y de manera indirecta, también a la seguridad ciudadana.

Con todo ello se pretende trasladar el hecho de que no debemos olvidar que existe un respaldo legal a la hora de consolidar la técnica de la mediación policial como el instrumento efectivo de las policías locales para la resolución de conflictos privados y que quizás los legisladores deban mirar al futuro de la sociedad y solo con el fin de mejorar esta, teniendo en cuenta la labor que se está llevando a cabo a través de esta institución promoviendo, por ejemplo, la creación de más escuelas de mediación policial y fomentando la creación no solo de equipos de mediación, sino también de instituciones superiores. De esta manera la mediación policial podrá ir progresando como el instrumento que es y para la finalidad para la que se creó.

## Conclusiones

En el apartado tercero del presente trabajo, denominado “Objetivos e hipótesis”, se planteaban las siguientes dos hipótesis respecto al tema que nos ocupa, esto es, la mediación policial:

La primera de ellas era que *“la mediación policial es una técnica empleada por las fuerzas y cuerpos de seguridad a fin de evitar que un mero conflicto entre ciudadanos acabe convirtiéndose en un proceso judicial, mejorando a su vez, la calidad de vida de los ciudadanos”*.

La segunda hipótesis planteada era que *“la mediación policial es una técnica empleada por las policías locales que indirectamente previene la comisión de hechos delictivos, hecho que a su vez aumenta la confianza de la ciudadanía en las policías locales”*.

Tras el estudio realizado, no solo analizando la bibliografía consultada para la realización del presente sino también a través de la aplicación práctica realizada en el municipio de Burriana, en el que se han consultado los 148 casos reales de solicitudes de mediación policial habidos desde su creación en el año 2013 analizando en cada uno de ellos el tipo de solicitante, la tipología de caso así como su resultado, esto es, si se ha llegado a un acuerdo o no en la resolución del conflicto tratado, la conclusión que se ha obtenido es que ambas hipótesis se confirman, es decir, la técnica de la mediación policial, con la consecución del elevado número de acuerdos que alcanza, ha conseguido y está consiguiendo evitar que lleguen a los Juzgados conflictos de carácter no delictivo, quedando estos resueltos entre ambas partes.

Por otro lado, el hecho de alcanzar ese elevado número de acuerdos positivos, tiene como consecuencia la disminución de la producción de actos delictivos, esto es así porque si las partes han logrado obtener en la resolución y en el acuerdo de la mediación un beneficio para ambos, ambas partes se encuentran satisfechas y ninguna de ellas tiene necesidad alguna de perpetrar algún hecho ilícito contra la otra parte a fin de satisfacer su mal estar respecto a ella, es decir, la mediación policial aumenta la seguridad ciudadana en el sentido de que aquel que pudiera o pensara realizar un acto delictivo contra otra persona (en estos casos, generalmente vecinos) por el mero hecho de mantener con ella un desacuerdo o conflicto de intereses enquistado desde

hace tiempo desaparece, ya no hay necesidad de la ejecución de actos ilícitos porque ya no existe el mal estar que pudiera producirlos.

Con todo ello lo anteriormente expuesto, se llega a la conclusión final de que la mediación policial sí está cumpliendo su objetivo, siendo este el alcanzar el mayor número posible de acuerdos en cada proceso de mediación que inicia, porque solo de esa manera se alcanza una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos y de manera indirecta, un aumento de la confianza de los ciudadanos en las policías locales quienes actúan cada vez de forma más democrática a la vez que profesional.

Destacar que pese a la obtención de las anteriores conclusiones, no debemos obviar una realidad existente y es la existencia de casos no resueltos. El objetivo de la mediación sí se alcanza en la mayoría de los casos (como se ha desarrollado anteriormente), pero hay otros tantos casos en los que esto no se ha logrado. Con los datos expuestos en el presente trabajo, hay un 20% de casos mediados en el municipio tomado como referencia en los que no se ha llegado a acuerdo alguno y, o bien el conflicto se ha quedado enquistado o bien ha sido derivado finalmente a un proceso judicial. Esto es motivo suficiente para realizar otro planteamiento y este sería analizar qué pudiera ser mejorable a la hora de llevar a cabo una mediación para conseguir optimizar los resultados. En este sentido igual cabría preguntarse si falla alguna de las actitudes del mediador, quizás este se encuentra carente de alguna cualidad todavía no analizada. También cabría preguntarse si quizás lo que esté fallando sea el proceso en si y hubiera que modificarlo en alguno de sus puntos a fin de optimizar los resultados. El trabajo de los agentes mediadores debe realizarse de manera constante y no es suficiente conformarse con los casos en los que se ha llegado a alcanzar acuerdos, sino que cabe ir más allá y realizar una especie de auto-crítica en aquellos casos en los que se ha obtenido un resultado negativo, todo es mejorable pero para ello primero es necesario analizar en qué se está fallando y por parte de los agentes mediadores aunar esfuerzos a fin de optimizar su trabajo.

## Bibliografía

- Magro Terrones, R. y Berlanga Sánchez, A.: "Proyecto Europeo "Safeland". Policía Local de Valencia 2014.
- Lázaro Guillamón, C.: "La Función de Mediación Policial".
- [www.policia-local-burrina.es](http://www.policia-local-burrina.es).
- Martín Temiño, Sara.: "Mediación Policial: una realidad al alcance de todos", Julio de 2015.
- [www.argos.gva.es](http://www.argos.gva.es)
- [www.ine.es](http://www.ine.es)
- Gallardo Campos, R; Cobler,: "Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos."2012.
- Gallardo Campos, R; Pérez Beltrán, E; Pérez i Montiel, J.: "Mediación policial: un Oxímoron", 2013.
- Gallardo Campos, R; Hierro Batalla, A.: "Mediación policial: la reflexión sobre la reflexión", 2017.
- La Constitución Española.
- Ley 17/2017 de 13 de diciembre de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- Diccionario RAE.
- Marqués Cebolo, Cátia:"La Mediación: un nuevo instrumento de la administración de la justicia sobre la solución de conflictos",2011.
- García- Allen, Jonathan: Revista Psicología y Mente.com.
- Steele Garza, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz En. Revista Justicia, Barranquilla: Editorial Mejoras-Universidad Simón Bolívar, Vol. 24, No. 34, pp.471-506. DOI: <https://doi.org/10.17081/just.23.34.3403>
- Cursos de formación en mediación policial impartidos por la UJI: <https://www.fue.uji.es/mediacion-policial>.
- Método de mediación policial: <https://mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/ART%C3%8DCULO-JUAN-PI%C3%91ON.pdf>
- La policía y la mediación: <https://vlex.es/vid/policia-mediacion-550581834>

- La mediación policial en Alfajar:  
<http://alfajar.es/wp-content/uploads/2013/03/INFORMACION-PROCEDIMIENTO-MEDIACION-POLICIAL.pdf>.
- Experiencia de mediación policial en San Sebastián de los Reyes:  
[https://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_13716\\_1.pdf](https://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13716_1.pdf).
- Archivos policiales del departamento de Mediación de la Policía Local de Burriana.

