



TRABAJO FIN DE GRADO

MEDIACIÓN POLICIAL:

*LA IMPORTANCIA DE UNA
NUEVA REALIDAD POLICIAL*

Autor: JOSE ANTONIO VALENCIA GARCIA

Tutorizado por: YOLANDA FERNANDEZ LOPEZ

Titulación: GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA

Curso académico: 2022-2023

ÍNDICE

Resumen/Abstract.....	3
Palabras clave.....	3
1. Introducción.....	4
2. Estado de la cuestión.....	5
2.1 Evolución histórica.....	5
2.2 Marco teórico.....	9
2.3 Marco jurídico.....	18
3. Diagnóstico del problema.....	27
3.1 Análisis situacional de la ciudad.....	27
3.2 Análisis de la gestión actual de la Policía Local.....	30
4. Objetivos.....	33
4.1 Objetivo principal.....	33
4.2 Objetivos específicos.....	34
4.3 Indicadores de actividad.....	35
5. Acciones para implantar la unidad específica en mediación.....	37
5.1 Punto de partida.....	37
5.2 Justificación.....	39
5.3 Estructura.....	40
5.4 Selección de personal y principios básicos.....	41
5.5 Formación.....	43
5.6 Distribución.....	44
5.7 Medios humanos y materiales.....	44
6. Plan.....	45
7. Conclusiones.....	48
8. Recursos bibliográficos.....	49

RESUMEN / ABSTRACT

El presente trabajo es un proyecto de implementación de un departamento específico de mediación policial en el cuerpo de la Policía Local de Valencia. Actualmente se realiza mediación policial en dicha Institución, pero no está definida específicamente como un departamento independiente y autónomo. Debido al cambio de paradigma en estos nuevos tiempos donde se hace necesaria la actuación policial en esta faceta, es fundamental afianzar los pilares de la mediación para fortalecer esta función al trabajo policial.

A lo largo del trabajo se ha manifestado la necesidad de tener una unidad de mediación policial de manera independiente y autónoma para satisfacer las necesidades actuales en materia de conflictos privados, realizando un repaso histórico del concepto del conflicto, recogiendo un marco teórico y legislativo sobre la materia, así como un análisis de la situación actual de la ciudad y de la gestión del cuerpo de la Policía Local de Valencia.

Por todo lo descrito, se ha establecido como objetivo la creación de una nueva unidad de mediación policial y la implementación ,dentro de la organización de manera autónoma, así como una serie de objetivos específicos e indicadores de actividad para hacer cumplir los objetivos inicialmente marcados.

Se hace mención igualmente de una serie de acciones y actuaciones necesarias para la implantación efectiva de la unidad (estructura, selección de personal, formación, distribución, principios básicos, medios materiales y humanos).

PALABRAS CLAVE

Mediación, conflicto, policía comunitaria, convivencia, realidad policial.

1. INTRODUCCIÓN

En la Policía Local de Valencia se reciben multitud de llamadas a la sala 092 y en su gran mayoría son referentes a la convivencia entre ciudadanos, problemas comunes que el vecino o vecina de Valencia reclama a nuestra organización para que se resuelva lo más rápida y eficazmente posible. La ciudad de Valencia es la tercera ciudad más grande de España en población con 792.054 habitantes únicamente en la urbe y con 1.408.030 habitantes en su área metropolitana (datos oficiales del INE en 2021) y por ello requiere un reto mayor para dar cobertura a todas las demandas de su ciudadanía.

En todos estos años como policía he atendido infinidad de servicios relacionados con la convivencia, problemas que se han ido resolviendo en el momento con el simple diálogo y respeto, mediando entre las partes en conflicto, haciendo posible en la mayoría de las ocasiones la búsqueda de una solución posible para ambas partes y así evitar el enquistamiento del problema el cual pudiera generar una judicialización posterior. Con el paso de los años, el policía que realiza labores asistenciales y de carácter comunitario, ha ido adquiriendo sin darse cuenta unas habilidades y técnicas para la gestión de los conflictos y desarrollando unas virtudes como mediador del problema, que a la postre son las que demanda el ciudadano en el día a día.

Si bien, en nuestro ordenamiento jurídico una de las funciones que la Policía Local tiene en la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, es la de “cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello” (art. 53.1.i). La ley nos obliga a esa resolución de los conflictos privados, nos coloca en una situación automáticamente de mediadores, sin solicitarlo, sin casi conocer la singularidad de este artículo por la mayoría de las policías, estamos obligados a ejercer como mediadores en cualquier conflicto que se nos requiera. El ordenamiento jurídico nos da la posibilidad de ser los mejores en este aspecto, este requerimiento o función se le da únicamente a las Policía Locales y por ello debemos de aprovecharlo y ser los mejores en este campo. Existen municipios que ya tienen implementado este servicio de mediación en sus cuerpos de seguridad, igual que en la ciudad de Valencia y poco a poco son cada vez más poblaciones que apuestan por esta nueva política policial de “*policía comunitaria*”, consiguiendo barrios más seguros y con mayor calidad de vida, fomentando la participación ciudadana (colegios, asociaciones, centros culturales, etc.) y colaborando con la Policía en la prevención del delito.

Con ello se pretende proyectar una nueva imagen de la autoridad, ayudando al ciudadano a encontrar sus propias soluciones a los problemas, corresponsabilizándolo de su propia seguridad siendo esto unas de las bases de la policía comunitaria, siendo para ello necesario una mayor especialización y formación de la Policía permitiendo entender mejor la diversidad de la comunidad y generando confianza y cooperación con la ciudadanía. En resumen, estamos ante una nueva realidad policial: la mediación policial.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Desde tiempos inmemoriales, el hombre ha necesitado interaccionar y comunicarse con sus iguales para poder relacionarse y llegar a acuerdos para una mejor convivencia, no sin ello sin tener dificultades para alcanzar sus objetivos. Este comportamiento ha estado presente en todas las culturas y épocas históricas, adquiriendo el hombre unas virtudes para la resolución de conflictos en cada una de estas etapas de la humanidad siguiendo presente en la actualidad y que como alude Kolb citada por Boqué, M.C. (2003) la mediación “*es la segunda profesión más vieja del mundo*” en el sentido de que cuando surgió el primer problema apareció el primer mediador para anteponer el uso de la razón al uso de la fuerza.

Hay ciertas dificultades para extraer momentos gráficos o antecedentes históricos en cuanto a la mediación se refiere ya que existe una mezcla entre mediación, arbitraje y conciliación, debiendo tener en cuenta el contexto histórico en el que se encuentra el hombre, coincidiendo los autores que no se puede determinar exactamente en qué momento la mediación se inicia de forma autónoma ajena a un sistema judicial. Dicho esto, los orígenes se pueden remontar a la antigua Mesopotamia que según Perelló citada por Boqué, M.C. (2003) “*la mediación documentada más antigua que se conserva es de hace cuatro mil años en Mesopotamia, cuando un gobernador sumerio pudo evitar una guerra por el litigio de unos territorios*”. Asimismo, como apuntaba San Martín, J.A. (2003) la resolución de conflictos mediante la mediación “*es una novedad antigua*”. Posteriormente en el continente asiático, concretamente en la antigua China, hace más de dos mil años (siglo V a.c), se utilizaba estas técnicas para resolver los problemas más comunes y no llegar a litigios que lo único que hacían era enfrentar a la gente, así Confucio fue uno de los precursores en la era antigua para mediar en esas desavenencias

y encontrar a una persona neutral que fuere un pacificador y encontrara una solución para ambas partes en conflicto. Así lo puntualiza Grover, K. (1996), achacando los orígenes de la mediación a la antigua China, indicando que actualmente muchas democracias orientales “*utilizan la mediación como un componente importante en su sistema de justicia, tal como Confucio sugirió hace cientos de años que debía hacerse*”.

A partir de este momento de la historia la huella de la mediación se disgrega por diferentes culturas, tradiciones, corrientes filosóficas o religiones, las cuales tendrán un calado en la humanidad importante.

Si bien, en la antigua Roma nace el término “*Pater Familia*” (padre de familia), una figura que se aproxima bastante al perfil de un mediador tradicional, que como bien puntualiza Rodolfo Argüello, L. (2000) en su manual de Derecho Romano, se trataba de una persona que ejercía la autoridad y el derecho sobre todos los bienes y las personas que pertenecía a la familia ya fueren descendientes, conyugue o esclavos, no pudiendo ser una mujer y teniendo que ser un ciudadano libre y emancipado. Al hilo de dicha figura familiar, en la tradición romaní, existe la autoridad del “*Patriarca*” la cual hace extensiva entre sus redes familiares mediando en problemas de diversa índole acaecidos entre la etnia romaní, un derecho consuetudinario o ley gitana que sigue vigente en la actualidad.

En las religiones también hay ejemplos de situaciones de mediación antiguas, así en la religión cristiana el ejemplo más claro es la del rey Salomón que interpuso el bienestar de un niño para dárselo a su verdadera madre, después de su decisión de partir al niño en dos mitades, ya que dos madres se disputaban su descendencia, una de ellas por no ver morir a su propio hijo indicó al rey que no lo matara y que renunciaba a él, el monarca supo entonces quien era la verdadera madre. Infinidad de ejemplos en las religiones del islamismo, judaísmo, confucionismo, etc., hacen que la figura de una tercera persona para la resolución de problemas sea la tónica que acompaña la historia de la evolución en las relaciones sociales. También hacer referencia a diferentes localizaciones en el mundo durante la historia donde se ha tenido en cuenta el uso de la razón antes que el de la fuerza, ejemplos como el de las tribus africanas las cuales consideraban las crisis como fuentes generadoras de enfermedades mentales y en donde se daban reuniones ante la autoridad mediadora que servía al mismo tiempo para que los miembros del grupo intervinieran. En Tanzania, Ripol-Millet (2001) y Gulliver P.H. (1979), nos hablan de una institución llamada “*mool*” o asambleas propias de Arusha (Tanzania) en las que una persona respetada actuaba como mediador. En cada asamblea participaba toda la tribu aportando su punto de vista y, llegado a un acuerdo, se llevaba a cabo un ritual o celebración.

En las islas Hawái se sigue practicando el “*ho’oponopono*”, un ritual ancestral donde se realiza una plegaria para olvidar el perdón, reforzar los vínculos familiares y por último acabar con una plegaria final y una celebración con una comida tradicional. En la comunidad andina, concretamente en Perú, surgieron las personas denominadas “*curacas*” nombradas en un ritual, eran las encargadas de impartir justicia además de la distribución de las tierras y del trabajo.

Entrando en el siglo IV en la España romana, se reconoce la figura del “*defensor civitatis*” una persona encargada de defender los derechos de los ciudadanos y mediar en conflictos con la clase alta romana, posiblemente siendo el germen de lo que actualmente se denomina defensor del pueblo. Al igual que en la España musulmana se reconocía la figura de “*Sahib al-Mazalim*” (señor de las injusticias), el cual mediaba ante las autoridades musulmanas de aquel momento, es otro claro ejemplo de otro defensor del pueblo que hacía valer sus virtudes para evitar conflictos.

Entrando en la Edad Media, concretamente en el s. XIII, destacan algunos de los consejos y tribunales que han tenido una gran importancia y relevancia en clave mediadora. Un ejemplo de ello y para mí uno de los más importantes, el Tribunal de las Aguas de la Vega de Valencia, de carácter consuetudinario es la más antigua institución de justicia en Europa reconocida, la cual se encarga de dirimir los conflictos y pleitos derivados del uso y aprovechamiento del agua para riego de las ocho grandes acequias de la huerta valenciana. Mención especial también tiene El Fuero Juzgo de León (1241), el Fuero Viejo de Castilla (1212) y Las Siete Partidas de Alfonso X, consejos aparecidos en el s. XIII y que siguieron el hilo de conciliación y arbitraje de los conflictos expuestos, así apunta Fernández Riquelme (2010) “*en España encontramos testimonios de una primera reglamentación de la tradición mediadora, en las juntas vecinales, los Gremios medievales y las Hermandades agrarias y rurales*”.

Por no extendernos en una larga lista de antecedentes históricos se han citado unos pocos, antes de llegar donde según la mayoría de los autores tiene el punto de partida el germen de la mediación actual, la Revolución Industrial. Es a partir de este fenómeno donde a raíz de los continuos cambios que sufre Europa y EE. UU. y posteriormente el resto del mundo en materia social y laboral entre obreros y patrones, se daría el caldo de cultivo perfecto para dirimir en la lucha continua entre estos colectivos y en donde el movimiento se convierte en una alternativa de resolución de conflictos. Pero no es sino hasta mediados del s. XX donde se profesionaliza e institucionaliza la figura del mediador, ejemplos como el del Tribunal de arbitraje de la Haya o el de la Organización de las Naciones Unidas

creada posteriormente de la Primera Guerra Mundial, en donde se recoge (art. 33) a la mediación como una de las mejores alternativas utilizadas por los estados para conseguir la paz.

En EE. UU. se dieron diferentes acontecimientos que lo caracteriza por ser el país donde nace realmente la mediación. Al hilo del movimiento industrial, según Holler y Jennings (citados por Grover 1996), *“la historia de la mediación para resolver conflictos surge en los Estados Unidos y se refiere, más específicamente, a su uso en el movimiento obrero”*, como hemos citado anteriormente obreros y patrones resolvían sus desavenencias con una tercera parte neutral que dirimía la confrontación. En los años 40 se creó el Servicio Federal de Conciliación y Mediación en el ámbito laboral, ante la falta de respuesta y cobertura institucional y gracias a distintos movimientos sociales. Mencionar el primer Servicio de Mediación Familiar que se tiene constancia localizado en Milwaukee en 1960, en donde la cantidad de divorcios y separaciones que se dieron hizo que se colapsara el sistema judicial, siendo el propio Tribunal Conciliador de Familia el que introdujera voluntarios para mediar y desatascar el sistema judicial. Especial referencia a los movimientos sociales a raíz de la guerra de Vietnam, supuso un acontecimiento clave en el desarrollo mediador debido a las diferentes demandas de los ciudadanos que reclamaban más asistencia institucional para resolver problemas comunes que se extendían por todos los Estados. Todas estas ideas y experiencias desarrolladas en estos años se fueron extendiendo por todos los EE. UU. y hoy en día no existe ningún Estado en donde no haya alguna asociación o centros de mediación profesionales. Por ende, Europa tuvo que adaptar el proceso americano en mediación a su catálogo de resolución de disputas o conflictos ya fuere en cualquier ámbito, pero en especial el familiar y el laboral.

Para finalizar con esta breve aventura histórica, en donde se resaltan a mi juicio momentos clave en el desarrollo evolutivo de la mediación, quisiera citar a Otero (2007) el cual distingue tres momentos históricos, *“ un primero un momento inicial en el que encontramos en las culturas la figura de un tercero con autoridad reconocida para resolver los conflictos entre particulares, un segundo momento en el que existieron diferentes foros a los que acudir pidiendo justicia y un tercero en el que aparece el poder judicial institucionalizado”*.

2.2 MARCO TEÓRICO

Para entender y analizar el concepto y la consecuencia de la mediación, antes hay que analizar la causa que la origina, el conflicto. Según la R.A.E el término conflicto proviene de la palabra latina “*conflictus*” que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate, en sentido figurado, además define en sentido psicológico, como la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

Desde un punto de vista simple, el conflicto es la situación en el que un actor o actores, perciben una contradicción irresoluble entre sus intereses, como consecuencia de ello, entran en oposición, tácita o manifiesta, y/o emprenden acciones antagonistas.

De otra manera sería que, los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, donde juegan un papel importante las emociones y sentimientos, y donde la relación puede mejorar o deteriorarse en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

Fuera del concepto formalizado del conflicto, encontramos autores como Suárez Marín (1996), el cual define al conflicto como: “*Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan*”, lo considera como un proceso interaccional que, como tal, nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer o disolverse, y otras veces permanecer indefinidamente.

Otro concepto del conflicto el cual apunta Barón E. (2006): “*Presencia de antagonismo y rivalidad entre personas interdependientes, producto de un sistema de creencias opuestas, que dificultan algún fin*”. Este concepto explora el conflicto como algo plural, no sólo atañe a una persona si no a un conjunto de personas con ideas contrapuestas y con algún fin en particular.

Por otra parte, Jares (2002) enunciaba el conflicto como un fenómeno de incompatibilidades entre personas o grupos tanto a niveles personales como estructurales, es decir, cuando se presentaba cualquier actividad contrapuesta que chocaran entre sí. Desde una perspectiva psicológica, Jares añade esta cita de Mundéate y Martínez (1994): “*Por tanto el conflicto surge en cuanto las partes perciben que las actividades a desarrollar para la consecución de los objetivos se obstruyen entre sí*”, se entiende que

el conflicto genera una frustración por una de las partes y que sin esa frustración sería imposible la obstrucción por la otra parte en conflicto.

De otra manera Ales y Mata (2010), indicaba que “*los conflictos son situaciones donde los objetivos pretendidos por dos o más personas son incompatibles y excluyentes, en los que la disputa es la punta del iceberg, la parte que emerge a la superficie, mientras que en la inferior se encuentra la totalidad del conflicto*”. Dicho de otra manera, el conflicto inicial podría desencadenar unos resultados peores si el desarrollo de la controversia no se soluciona, aflorando más problemas entre las partes en confrontación, llegando a alcanzar no sólo a dichas personas que discrepan sino, afectando a las personas que están a su alrededor cuando esta confrontación sube de intensidad, realizando acusaciones cruzadas y descalificaciones, aflorando rencores y en donde la comunicación es solamente acusatoria.

Por último, como bien explica Alba (2013), “*los conflictos son inherentes a la naturaleza humana, ya que el ser humano ha defendido siempre su propio dictamen como único, sin escuchar cualquier opinión que pusiese en duda su autoridad, provocando males entendidos, enfrentamientos e incluso guerras*”. De ello se extrae que estos conflictos tienen altos costes para las personas, generando resentimiento, rencor, deterioro en las relaciones, incluso en el apartado físicos, al considerar la violencia como una opción real para interponer “su razón”. Y esto no sólo tiene un alcance a nivel micro, se puede extender globalmente y producirse desencuentros a nivel macro, véase la guerra actual en Ucrania. Para las administraciones de cualquier país, incluso para cualquier ayuntamiento de la localidad más remota y pequeña, supone un uso de recursos personales y materiales que hacen que los servicios esenciales se colapsen y no se pueda dar una respuesta adecuada.

Sin enumerar muchos más autores y extendernos en un sinfín de conceptos relativos al conflicto, todos ellos enfocan el proceso como algo negativo, frustrante y sin obtener ninguna experiencia positiva si no, la de anteponer nuestra idea a costa de todo lo demás, sin importar nada. Pero, todo lo contrario, el conflicto es una oportunidad para tender nuevos puentes en las interacciones humanas, esas relaciones que sin ser algo positivo en una primera instancia, sí que resulta ser una oportunidad para que los actores a estos conflictos interactúen y busquen alternativas y nuevas soluciones para llegar al entendimiento, nuevas experiencias que enriquecen a las personas o grupos en conflicto y que pudiendo optar por la violencia quieran anteponer la razón.

No podemos obviar que del conflicto también se obtienen beneficios, en la medida que puede convertirse en palanca de cambio social y personal, estimulando el interés, la curiosidad y la necesidad de comunicación en la fase inicial del ciclo; impulsando la creatividad, contribuyendo a la cohesión interna de los grupos y fomentando el reconocimiento, como bien apuntaba Redorta (2007). Analizando el apunte anterior se puede resaltar que todo conflicto requiere un alto grado de esfuerzo o energía, la cual hace que nuestro ritmo de vida se vea afectado, pero se puede avanzar hacia la meta de la solución mediante el control de las emociones, el diálogo, el respeto, mejorando la convivencia entre iguales ya sea entre diferentes grupos culturales o de cualquier escala social.

Para profundizar mejor en el concepto que estamos analizando, se realizara una breve clasificación de los elementos del conflicto, así como de las clases que hay, según diversos autores, quedándonos con lo expuesto por Lederach, J. P (2000).

Elementos del conflicto

- *Elementos relativos a las personas:*
 - la dinámica de poder en la relación
 - las percepciones del problema
 - las emociones y los sentimientos
 - las posiciones
 - intereses y necesidades
 - los valores y principios
- *Elementos relativos al proceso:*
 - la dinámica del conflicto
 - la relación y la comunicación
 - estilos de enfrentamiento al conflicto
- *Elementos relativos al problema:*
 - conflictos de relación / comunicación
 - conflictos por preferencias, valores, creencias.
 - conflictos de intereses, necesidades.

Entre sus aportaciones más importantes encontramos su propuesta sobre la estructura y dinámica del conflicto las cuales cree importantes para la comprensión y para la regulación de este. Lederach considera que el conflicto está compuesto por la interacción de tres elementos: las personas, el proceso y el problema. Estos tres elementos analizarían

el conflicto como un proceso, ya que cada uno de ellos puede ser el causante de este, así como su interacción.

Las personas: es indispensable que se determine que personas o grupos están involucrados directamente y cuáles son las que indirectamente pueden influir en el conflicto ya sea en su desarrollo o resolución, nos ayudara a valorar el alcance del problema. Las personas adquieren una posición determinada en función de una serie de valores, intereses, necesidades y percepciones sobre el problema, los cuales motivan sus acciones y comportamientos. Una cosa a tener en cuenta es que la posición de cada parte en conflicto está supeditada por las emociones y sentimientos que dominan el razonamiento.

El proceso: es la manera que el conflicto prospera y el modo que las personas tienen de resolverlo. La comunicación es el proceso más importante, dicha comunicación suele deteriorarse a medida que existen acusaciones de tipo personal que nada tienen que ver con el problema principal, añadiéndose una generalización del problema y que por ende aumentan los conflictos. En consecuencia, en vez de resolver las discrepancias mirando al futuro, se reciben ataques personales para minimizar la oposición del rival. Por otra parte, las personas en conflicto acuden a un tercero para buscar apoyo en lugar de acudir a resolver el conflicto con aquella persona implicada en el mismo., alimentando la mala información, estereotipos y coaliciones de grupos innecesarios.

El problema: el conflicto comprende a la dinámica y la estructura del problema. Se clasifican los conflictos genuinos y los innecesarios, según la percepción. El conflicto genuino se entiende por tener puntos concretos donde existe una diferencia entre las personas, distanciándose las opiniones y creando una incompatibilidad. Esta incompatibilidad viene dada por intereses, necesidades y deseos diferentes de cada persona, las diferencias de opinión sobre el procedimiento a seguir, el criterio a seguir para tomar una decisión, etc. Por otra parte, el conflicto innecesario se caracteriza por una mala comunicación, creación de estereotipos, desinformación o mal entendimiento. Para comprender el conflicto, se necesita separar las diferentes vertientes, es así como se podrá resolver posteriormente, así lo que importa para su resolución es entender la raíz del problema dese los intereses que tiene cada parte en el proceso.

Respecto a los tipos de conflicto, resaltaremos la clasificación que apunta Moore (1986), donde disgrega en cinco los tipos de conflictos siguientes:

- *Conflictos de relación*

Son los conflictos que se deben a emociones negativas, percepciones o estereotipos falsos, comunicación escasa o nula y a conductas repetitivas. Conducen a problemas no reales o innecesarios, produciéndose incluso sin tener todas las condiciones para que se lleve a cabo un conflicto. Muchas veces en este tipo de conflicto se produce una escalada destructiva innecesaria.

- *Conflictos de intereses*

Conflictos como consecuencia de una competición entre la necesidad incompatible o percibida como tal. Estos conflictos se deben a que cuando una de las partes, piensa que, para cubrir sus necesidades es vital bloquear las del rival. Estos conflictos surgen por temas esenciales (tiempo, dinero, etc.), de procedimiento (la forma de resolución del conflicto), o psicológico (respeto, confianza, participación, etc.)

- *Conflictos estructurales*

Estos conflictos son producidos por estructuras opresivas de las relaciones humanas, muchas de ellas dirigidas por fuerzas externas a las partes en confrontación. Se dan en situaciones de escasez de recursos físicos, tiempo, condición geográfica, estructuras organizativas, etc.

- *Conflictos de información*

Son conflictos ocasionados por la clara falta de información o mala gestión de la información, en las cuales las personas toman decisiones erróneas debido a esto.

- *Conflictos de valores*

Estos conflictos son originados por creencias incompatibles entre personas, valores que representan que es bueno o malo. Pero los valores diferentes no tienen por qué causar conflictos, las personas pueden vivir en paz con valores diferentes. Las desavenencias surgen cuando estos valores se intentan imponer a la fuerza en un sistema de valores que no admite creencias divergentes.

A continuación, puntualizaremos brevemente los estilos de comportamiento de las personas para abordar los conflictos. Cada persona tiene una manera de comportarse ante el conflicto y según se va desarrollando elige una posición u otra, es decir, su comportamiento situacional va cambiando ante las posibles contraposiciones surgidas

en el desarrollo del problema. Se identifican cuatro grandes estilos de comportamientos:

- *Evitación*; negación del problema, no quiere la negociación, sin existir una interdependencia entre las partes para conseguir sus objetivos.
- *Acomodación*; es un estilo de comportamiento donde se evita el conflicto sacrificando el resultado al estar de acuerdo con la otra parte, fortaleciendo la relación entre ambos. No quiere decir que el resultado satisfaga a la parte que cede ante el conflicto.
- *Competición*; este estilo destaca por primar el resultado antes que las relaciones entre las partes. El conflicto se observa desde la perspectiva pérdida-ganancia, donde ambas partes bloquean los intereses mutuos para ver que parte es la que gana.
- *Solución al problema*; todas las partes intentan conseguir el mejor resultado que satisfaga los intereses de dichas partes, fortaleciendo las relaciones y transformándolas en nuevas oportunidades para crear nuevas soluciones, viendo el conflicto como algo natural en dichas relaciones.

En base a estos estilos de comportamientos podemos diseccionar las diferentes formas de actitudes en las personas para abordar el conflicto, siendo:

1. Actitud agresiva: *yo gano, tú pierdes.*
2. Actitud inhibida: *yo pierdo, tú ganas.*
3. Actitud asertiva: *yo gano, tú ganas.*

Seguidamente analizaremos el concepto de mediación. Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador (art.1, Ley 5/2012 de mediación de asuntos civiles y mercantiles).

Algunos autores como Mejías Gómez (1997), definen la mediación *como “una forma pacífica de resolución de los conflictos, en las que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador, puedan resolver sus disputas, en un foro justo y neutral, hasta llegar a una solución consensuada, que se traduce en un acuerdo satisfactorio y mutuamente aceptado por las partes”*.

Asimismo, Folberg y Taylor (1984), entienden la mediación como el *“proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”*. Otro autor como Touzard (1977), fundamentó la mediación como *“un proceso de negociación con participación de una tercera parte neutral, que interviene activamente, a través de la realización de sugerencias y recomendaciones para el acuerdo, y que carece de autoridad y responsabilidad para tomar decisiones orientadas a la resolución del conflicto”*.

Dejando de un lado estos conceptos de los autores nombrados, se puede definir la mediación como el proceso que está orientada a la resolución de problemas o conflictos de forma pacífica, dialogada y extrajudicial, mediante la ayuda de una tercera parte neutral e imparcial denominada mediador o mediadora, la cual facilita la comunicación para alcanzar un acuerdo, si las partes lo desean. A veces se confunde con el concepto de intermediación, los cuales se utilizan como sinónimos pero que se diferencia por unas características específicas. La intermediación se utiliza en los ámbitos laboral o el hipotecario, siendo el matiz más importante para su diferenciación sobre la mediación, la diferencia de poder que existe entre las partes en confrontación, como por ejemplo empresa-trabajador o banco-cliente. Pero esta intermediación no es exclusiva sólo de estos dos ámbitos, también existen en el ámbito familiar e intercultural al haber un desequilibrio entre las partes donde hay una que es más dependiente que la otra, la cual tiene una posición de mayor fuerza.

Así antes de profundizar en el enfoque policial, nombraremos las herramientas utilizadas para resolver conflictos para no llegar a los litigios judiciales, los cuales son los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) o Alternative Dispute Resolution (ADR), una gran gama de instrumentos y que tiene como métodos más importantes: la mediación, la conciliación, el arbitraje y la negociación. Las técnicas ADR son cada vez más apreciadas no sólo por las partes involucradas (por las ventajas que aportan con respecto al ahorro de tiempo y dinero), sino también por parte del sistema y administración pública acerca tanto de la reducción de la acumulación judicial, (intra-judicial), como para la reducción y resolución de conflictos extrajudiciales. Estos métodos alternativos de resolución de conflictos, son y pueden ser aplicados en muy diversos ámbitos ya sea; familiar, comunitario, educativo, penal, sanitario, policial, etc.

Volviendo de nuevo a la mediación analizando el concepto, extraemos que es un procedimiento no adversarial, en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado recíprocamente aceptable y ecuánime. La mediación es, en primer lugar, una relación de comunicación triangular. Esa tercera parte neutral tiene que ser imparcial, potenciando la capacidad de decisión de las partes confrontadas, para que las mismas lleguen a un punto intermedio en la solución posible.

A continuación, detallaremos los tres modelos o líneas de pensamiento en la mediación.

- *El modelo tradicional-lineal*

Este modelo es originario de la Escuela de Harvard, presentado por Fisher y Ury (1989). El modelo trata de abrir una comunicación permanente entre las partes de una forma clara, donde la información se transmita de una parte a otras con total claridad, localizando intereses comunes para llegar a un punto de acuerdo, debiendo de estar dispuestas a perder algo además de ganar. Su crítica se debe a que este modelo se caracteriza por no tener en cuenta las relaciones entre las personas y en su contexto, únicamente prevalece llegar a un acuerdo centrándose en el contenido de la comunicación.

- *Modelo transformativo*

Modelo presentado por Bush y Folger (1994), considerando el conflicto como una oportunidad para transformar y crecer en las relaciones entre personas. Se centra en el desarrollo de habilidades de las personas, dejando en un segundo plano el acuerdo y la comunicación. Dicha transformación intenta minimizar los efectos negativos del conflicto para maximizar el cambio y crecimiento del ser humano en sus relaciones.

- *Modelo circular-narrativo*

Este modelo fue presentado por Sara Cobb (1994) y posteriormente desarrollado por Soares y Winslade. Se basa principalmente en la narrativa del conflicto por cada una de las partes para posteriormente rehacer dicha narrativa mediante la comunicación con puntos en común entre las partes. Tiene como objetivo la construcción de una nueva historia común de mutuo acuerdo, además de tener en cuenta el acuerdo como las relaciones entre las partes.

Llegados a este punto, desde la perspectiva policial, la mediación ha pasado a formar parte de las organizaciones comunitarias, organizaciones modernas que ven en los conflictos una oportunidad para desarrollar y transformar experiencias negativas en soluciones alternativas para satisfacer las necesidades de un cambio en la comunidad.

No hay un concepto formalizado como tal de *Mediación Policial*, pero se podría definir como, un nuevo modelo y orientación que atañe un cambio de paradigma a la propia institución policial y afecta, tanto a la propia estructura como al desarrollo de las funciones policiales.

Otra definición podría ser, forma en que las personas pueden resolver sus conflictos, por medio del diálogo y con ayuda de un Policía, que deberá ser imparcial, en donde cada parte tiene la oportunidad de exponer el problema, y colaborar voluntariamente con la finalidad de alcanzar un acuerdo lo más ventajoso para dichas partes, reparando el daño causado y solucionando el problema. Por mediación policial entendemos la intervención de una tercera parte neutral (policías) que ayuda a las personas inmersas en un conflicto a llegar a un acuerdo consensuado. La singularidad de esta mediación reside en que las cuestiones sobre las que se interviene son aquellas que contiene y afectan a la comunidad, tratando de asistir en conflictos de diversos caracteres, siempre en este ámbito comunitario.

Así, surgen ahora planteamientos de actuación e intervención policial no sólo desde el cumplimiento del ordenamiento jurídico y la aplicación de sus leyes, sino exige capacidad para dar respuesta a las demandas sociales, resolviendo problemas concretos de la ciudadanía. Esto último representa un esfuerzo que puede alcanzarse si los modelos policiales reflejan o se hacen cargo de estos nuevos desafíos. Todo ello se basará en un nuevo modelo policial, llamado *modelo comunitario*.

Así superada la imagen antigua y decimonónica que se tiene de la policía, la cual era un aparato del Estado sujeto a las acciones políticas arbitrarias de los que ejercían el poder, con sus abusos de poder y corrupción, se conduce a unas organizaciones concebidas para dar respuestas reales de las demandas sociales, una progresiva profesionalización y una nueva legitimación adquirida desde el trabajo comunitario. La policía comunitaria se fundamenta en la responsabilidad y transparencia en la gestión policial, su descentralización, el trabajo interdisciplinar, enfocado hacia la resolución de conflictos comunes y que demanda la comunidad.

Fruto de este contacto directo con la ciudadanía se explorarían nuevas relaciones y se transformarían estas, en nuevas oportunidades para construir puentes entre la organización y su comunidad, todo ello desarrollando la actividad preventiva policial y la creatividad para atender las demandas propuestas por la comunidad. No sin ello, y esto es uno de los pilares fundamentales de este modelo, involucrando a la comunidad en su

propia seguridad haciéndole participe de esta, en definitiva, corresponsabilizándola de su propia seguridad.

La sociedad ya no admite una organización policial tradicional, vivimos en unos tiempos cambiantes y debemos estar a la altura de ello, progresar y transformarse en una organización moderna es lo que actualmente demanda la sociedad, alejado de la desinformación, de la distancia con la ciudadanía, del autoritarismo policial, y aproximándose a las relaciones humanas para construir y no destruir, mediante la opinión y el diálogo. En este modelo comunitario se debe dejar de lado la consecuencia de los actos penalizados o infringidos administrativamente para invitar a la búsqueda de soluciones que permitan la normalización de las relaciones humanas. Estamos ante una nueva realidad policial.

2.2 MARCO JURIDICO

En lo referente a la normativa aplicable, en este apartado se va a hacer referencia al conjunto de leyes o normas que justifican el objetivo de este trabajo, partiendo de normativa a nivel internacional, para posteriormente indicar la normativa estatal, con especial relevancia de lo citado en la Constitución Española, autonómica y de la normativa municipal del Ayuntamiento de Valencia.

La crisis del proceso judicial originó hace décadas un aumento del interés por los Mecanismos Extrajudiciales de Resolución de Controversias (MARC), los cuales se fueron instaurado en países anglosajones desde los años setenta. Posteriormente, ese interés se extendió por los restantes países europeos y ya desde los años noventa la Unión Europea también ha incluido dentro de sus prioridades la incentivación de otros métodos alternativos o complementarios al proceso judicial. Los objetivos son claros, por un lado, agilizar el trabajo de las Instituciones Judiciales y por otro, el resultado de las soluciones responsables, autogestionadas y competentes de los conflictos para asegurar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Desde la *perspectiva internacional*, se hace referencia la siguiente normativa en materia de mediación:

- *Recomendación R (83) 7 de 23 de junio de 1983 del Comité de Ministros del Consejo de Europa*

Recomienda a los gobiernos de los Estados miembros fomentar que se facilite la indemnización a la víctima por parte del delincuente, por ejemplo, previendo tal obligación como medida sustitutiva de la pena privativa de libertad.

- *Recomendación R (86) 12 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre las Medidas relativas a prevenir y reducir la sobrecarga del trabajo de los tribunales, aprobada el 16 de septiembre de 1986.*

Primeros textos en el seno del Consejo de Europa para utilizar otros medios de resolución de conflictos y reducir la carga de trabajo de las Instituciones Judiciales las cuales se encuentran en una época de crisis laboral.

- *Recomendación R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados sobre la Mediación Familiar, aprobada el 21 de enero de 1998.*

Este texto ha sido nombrado documento funcional de la mediación familiar en Europa, preocupándose para que los Estados miembros pusieran en funcionamiento y asegurasen que los mediadores recibieran la formación y cualificación necesaria para su selección.

Esta recomendación añade el trabajo del comité de expertos en Derecho de familia del Consejo de Europa los cuales reconocen la conveniencia de que se precise una directiva internacional en mediación familiar, teniendo en cuenta la situación existente y planteando unos objetivos a cumplir, pretendiendo buscar un acuerdo amistoso y que continúen las relaciones entre los miembros de la familia. Además, manifiesta la pretensión en reducir los costes económicos derivados de los divorcios y separaciones.

- *Recomendación R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre Mediación en materia penal, aprobada el 15 de septiembre de 1999.*

El texto recoge en el punto V2 del anexo la cualificación y formación de los mediadores, además de recoger directrices para una mejora en la aplicación de las recomendaciones existentes en materia de mediación familiar y penal

- *Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, relativa al Estatuto de la Víctima en el marco del proceso penal.*

Norma que establece medidas de ayuda para las víctimas de delitos que no sólo atañe en sentido estricto, si no aportando soluciones y medidas más asistenciales

ya sean antes, durante y después del proceso penal, y que tiene como objetivo paliar los efectos del delito.

- *Recomendación R (2001) 9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre los Modos alternativos de regulación de los litigios entre las autoridades administrativas y las personas privadas, aprobada el 5 de septiembre de 2001.*

El texto recomienda a los Estados miembros el uso de los medios alternativos de resolución de conflictos (ADR) para la resolución de conflictos entre autoridades administrativas y particulares, haciendo extensiva la recomendación a los medios de resolución extrajudiciales en conflictos en general, siendo el texto muy genérico y no refiriéndose a la formación de los mediadores.

- *LIBRO VERDE, COM (2002) 196 final; sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, publicado por la Comisión Europea en abril de 2002.*

El objetivo de este libro es obtener una amplia consulta de medios interesados sobre una serie de cuestiones jurídicas que se plantean en lo referente a las ADR, en el ámbito del derecho civil y mercantil

- *Código de Conducta Europeo para los Mediadores, publicado por la Comisión Europea en julio de 2004.*

Esta norma tiene como objetivo la creación de unos principios éticos. Estas normas de conducta procuran garantizar que la actuación se guíe por criterios de competencia, autonomía, independencia, neutralidad, imparcialidad y confidencialidad.

- *Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.*

Por medio de esta norma, la Comisión Europea fomenta el uso de la mediación como medio de solucionar conflictos en asuntos civiles y mercantiles, y de fomentar la solución amistosa de éstos. Nuevamente habla de la formación de los mediadores para garantizar un proceso real, efectivo, imparcial y competente entre todas las partes.

Desde la perspectiva nacional se hace referencia la siguiente normativa en materia de mediación:

➤ *Constitución Española de 1978*

Desde la Carta Magna no existe una alusión a la mediación ni a la protección de las víctimas por los delitos, pero si haremos referencia a algún artículo de interés ya que supone los cimientos para la transformación y el desarrollo posterior de dichas materias. Además, se hará mención de los artículos de interés sobre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en relación posteriormente y para dar cumplimiento al mandato constitucional y el desarrollo de sus funciones.

Artículo 20. 1. *Se reconocen y protegen los derechos: a) A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.*

Resaltar dicho apartado del artículo 20, los pensamientos y opiniones libres serán la base en la mediación, siendo respetadas por todos mediante el diálogo.

Artículo 24. 1. *Todas las personas tienen derecho a obtener tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.*

Cabrá destacar este artículo inherente a todos los ciudadanos del derecho a la tutela judicial, emanado de la carta magna, se produce una barrera difícilmente sobre pasable ya que choca con las situaciones de conflictos que se quieran resolver de manera extrajudicial. Es decir, no hay norma orgánica ni ordinaria que prohíba al ciudadano hacer uso de su derecho a recurrir a los Tribunales, ninguna norma puede obligar al ciudadano recurrir a la mediación para resolver un conflicto, si esto fuera así, rompería uno de los pilares básicos de la mediación como es la voluntariedad. Por ello, los métodos extrajudiciales han de ser un complemento que sirvan de ayuda para evitar el litigio, pero sin renunciar al derecho que pronuncia el artículo 24 de nuestra Constitución.

Artículo 37. 1. *La ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios.* 2. *Se reconoce el derecho de los trabajadores y empresarios a adoptar medidas de conflicto colectivo.*

Este artículo menciona el tratamiento en materia de convenios y conflictos laborales, germen de la mediación laboral.

Artículo 39. 1. *Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.* 2. *Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad.* 3. *Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.*

Mencionar este artículo el cual indica las obligaciones paternofiliales que se obtiene en caso de tener hijos y que será la antesala de la mediación familiar la cual generará múltiples procesos en un futuro.

Artículo 104. 1. *Las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.*

Resaltar como uno de los artículos más importantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en donde se otorga la misión a estas a proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades de todos los ciudadanos, por ende, se extrae que es la función genérica de todos los Cuerpos Policiales.

➤ *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Artículo 53.i) Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.*

Garantizando al mandato constitucional, surge dicha ley la cual desarrolla el régimen jurídico de todos los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, además, hace una relación y distinción formal de las competencias, otorgando a la Policía Local las funciones naturales y constitutivas de todo policía y recogiendo como específicas las del artículo 53, concretamente esa alusión directa que se le concede a las Policías Locales en materia de la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos, unos de los artículos con clara vocación a la mediación por parte de los Cuerpos Policiales Locales.

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

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la Directiva 2008/52/CE emanada de las instituciones europeas, el ejecutivo español puso en marcha mediante decretos-leyes la creación de una nueva norma sobre la mediación en asuntos civiles y

mercantiles con la finalidad de dar una solución eficaz y rápida a los conflictos en esta materia.

- *Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.*

Este Real Decreto desarrolla la ley 5/2012 en diversas materias en concreto, las relativas a formación y seguimiento de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de mediadores, condiciones de acceso a la profesión de mediador, creación de un listado de mediadores junto a la publicidad de estos y de las instituciones de mediación, y al uso de la mediación por medios electrónicos.

- *Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.*

En dicha norma se establece en el título II que las Corporaciones Locales podrán intervenir en la actividad de los ciudadanos a través de Ordenanzas y Bandos, además en su artículo 25 indica promoverá toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal. Teniendo especial papel las Policías Locales como defensores para el desempeño de las medidas establecidas por las Corporaciones Locales.

- *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, Código Penal.*

Artículo 21. *Son circunstancias atenuantes: 5.ª La de haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima, o disminuir sus efectos, en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad a la celebración del acto del juicio oral.* El acuerdo se hace referencia en el C. P mediante este artículo, el cual requiere al culpado a reparar el daño antes de la celebración de la vista oral, siendo un atenuante y llegando a un acuerdo previo para la imposición de la pena al reo.

Artículo 84. 1. *El juez o tribunal también podrá condicionar la suspensión de la ejecución de la pena al cumplimiento de alguna o algunas de las siguientes prestaciones o medidas: 1.ª El cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación.* Dicho artículo fue introducido en 2015 mediante una reforma, importante la referencia a la mediación la cual se hace dentro de nuestro propio C.P.

➤ *Real Decreto 24 de julio de 1889, del Código Civil*

Artículo 1255. *Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público.* Clara alusión a la búsqueda de soluciones mediante el acuerdo siempre que no sean contrarias a las leyes y haya voluntariedad entre las partes.

➤ *Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.*

Referencia importante en esta ley sobre la mediación, introduciendo artículos donde se faculta a las partes en conflicto a solicitar al juez, la suspensión del proceso y hacer uso de otra herramienta como es la mediación familiar para intentar llegar a un acuerdo amistoso. Resaltando también en su disposición final tercera, la obligación del Gobierno a trasladar al poder legislativo un anteproyecto sobre la mediación para que se dé forma a una nueva ley siguiendo las directivas europeas sobre esta cuestión.

➤ *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.*

Artículo 15. Servicios de justicia restaurativa. 2. *Los debates desarrollados dentro del procedimiento de mediación serán confidenciales y no podrán ser difundidos sin el consentimiento de ambas partes. Los mediadores y otros profesionales que participen en el procedimiento de mediación estarán sujetos a secreto profesional con relación a los hechos y manifestaciones de que hubieran tenido conocimiento en el ejercicio de su función.* 3. *La víctima y el infractor podrán revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento.* Artículo inmerso en el capítulo V del Estatuto de la víctima en el cual se recoge el procedimiento de la mediación como una herramienta al alcance de cualquier víctima como un servicio anexo a la justicia, llamada justicia restaurativa, la cual tiene como objetivo la reparación material y moral de los perjudicados en cualquier delito.

Desde la perspectiva autonómica es interesante hacer referencia a la siguiente normativa en materia de mediación:

➤ *Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana.*

Esta norma tiene como objeto la regulación de la mediación en el ámbito de las competencias de la Comunitat Valenciana, dando respuesta y facilitando a la ciudadanía el acceso a los métodos alternativos de la resolución de conflictos. Tiene

como objetivo principal instaurar un marco jurídico a nivel autonómico capaz de incorporar los procedimientos de la mediación que se vayan desarrollando. El texto deroga a la antigua ley que allá por el año 2001 (Ley 7/2001, de 26 de noviembre) se aprobó y que fue una de las pioneras a nivel autonómico.

- *Decreto 55/2021, de 23 de abril del Consell, aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana.*

Este decreto desarrolla aspectos fundamentales de la regulación legal, como la formación de la persona mediadora, su publicidad a través del Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana, el aseguramiento de su responsabilidad, la posibilidad de realizar un procedimiento de mediación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, y otros aspectos previstos en la ley 24/2018, todo ello para lograr una justicia eficaz que garantice tanto el acceso de la ciudadanía a la justicia como la tutela judicial efectiva de sus derechos y libertades.

- *Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana.*

Artículo 33. Funciones. *e) Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos.* En este artículo se da alusión por primera vez de manera específica, a la técnica de mediación policial como herramienta de resolución de conflictos para todos los policías locales de la Comunidad Autónoma. Igualmente, en el preámbulo de dicha norma se hace nuevamente mención de ella indicando que los agentes locales *deben configurarse como elemento de cohesión e integración*, superando en concepto restrictivo y anticuado de orden público para dar paso a otro más amplio, como el del principio de proximidad, *potenciando su carácter preventivo y asistencial*, todo ello *dirigido a la resolución de conflictos*.

Desde la perspectiva local, se resalta la siguiente normativa en mediación:

- *Reglamento del Cuerpo de la Policía Local de Valencia, aprobado en Pleno el 30 de diciembre de 1999*

Artículo 6. El Cuerpo de la Policía Local de Valencia deberá ejercer las siguientes funciones: *i) Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.* En dicho Reglamento interno se hace mención a la resolución de conflictos como una función propia de la policía local. Nuevamente otra norma insta a los agentes locales a auxiliar, en este caso a sus vecinos, a que se medie en disputas privadas cuando sean requeridos.

➤ *Borrador de la Ordenanza de Convivencia y Civismo en el espacio público del Ayuntamiento de Valencia.*

El 16 de septiembre de 2021, el Ayuntamiento de Valencia aprobó el borrador de la nueva Ordenanza de “*Convivencia y civismo en el espacio público*”, que a falta de publicación oficial se convertirá en una nueva herramienta como norma legal para que los agentes locales trabajen sobre ella y se dé respuesta a los problemas de convivencia que se producen. Ya en su exposición de hechos, menciona la posibilidad que desde la administración se potencie el uso de los medios adecuados de solución de controversias (MASC). A continuación, se indicará los artículos donde se hace mención expresa la mediación policial:

Artículo 7. Fomento de la convivencia ciudadana y del civismo. 2) ...el ayuntamiento podrá: *b) Desarrollar las políticas necesarias para garantizar la convivencia, fomentando acuerdos a través de métodos adecuados de resolución de conflictos (MASC). A estos efectos el Ayuntamiento realizará las acciones de mediación en los conflictos vecinales y de convivencia que puedan generarse, como por los usos diversos en un mismo espacio público.*

Artículo 9. *La promoción de los medios adecuados de solución de conflictos (MASC): la Mediación.* En el contenido del artículo se indica que el Ayuntamiento realizará un proceso de mediación en conflictos relacionados con la convivencia, siempre de forma voluntaria, recurriendo a la mediación como herramienta básica. El Ayuntamiento designará el equipo de mediadores, los cuales estarán registrados como Institución mediadora reconocida, en calidad de terceras partes neutrales, imparciales y profesionales en la materia, recurriendo a los funcionarios de la policía local los cuales deberán cumplir los requisitos establecidos por la ley para el ejercicio de la mediación.

3. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

3.1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA CIUDAD

Valencia es una ciudad mediterránea al este de la península ibérica fundada en época de los romanos en el año 138 A.C (Valentia). Como ciudad antigua ha ido dejando vestigios de todas las civilizaciones que fueron conquistándola y al mismo tiempo su desarrollo ha dejado huella en la ciudad.

Con una geomorfología dominada por el mar, en el cual la importancia de este en forma de ciudad portuaria desde muchos siglos atrás, hay que añadir el río Turia que siempre ha dividido en dos la ciudad y que tuvo mucha importancia en la antigüedad, ya que era navegable y su tránsito desde el mar era común en otras épocas, actualmente dicho río encuentra su curso por la periferia de la ciudad (zona sur) debido a la riada de 1957.

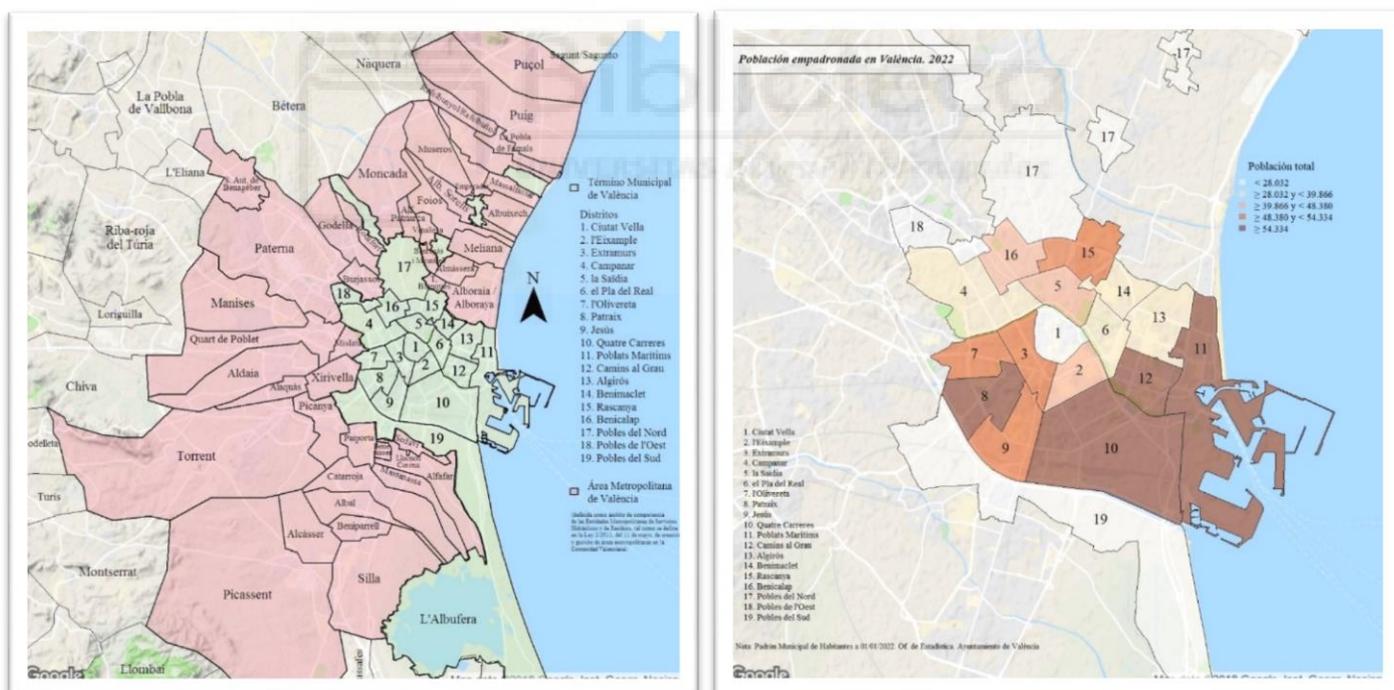


Imagen 1: Plano territorial y poblacional de la ciudad de Valencia y su área metropolitana. Fuente: web oficina de estadística del Ayuntamiento de Valencia.

La ciudad de Valencia cuenta con una población de 789.744 habitantes (INE 2021) es una de las tres ciudades más grandes de España respecto a población se refiere, siendo el 16% de la población de la Comunidad Valenciana. Añadiendo sus 1.581.057 habitantes del área metropolitana, la cual está integrada por 45 municipios con una extensión de 628.9 km² y con una densidad de 2.514 hab/km², hace que tal cantidad de habitantes sea de vital trascendencia en la vida cotidiana de los vecinos de Valencia. A lo largo del siglo XX la ciudad ha multiplicado por 3'5 su población. Los periodos con mayor crecimiento fueron los años 20 y 30 y los años 60. Actualmente en el s. XXI su demografía sigue creciendo debido a los flujos migratorios. Su pirámide hasta hace bien poco era un ensanchamiento del medio de la pirámide, pero debido a un pequeño crecimiento de estos últimos años, la base de la pirámide ha crecido. La población de la ciudad es relativamente joven, con un 15% de sus efectivos en las generaciones de 15 a 29 años y un 30% en las de 30 a 49 años.

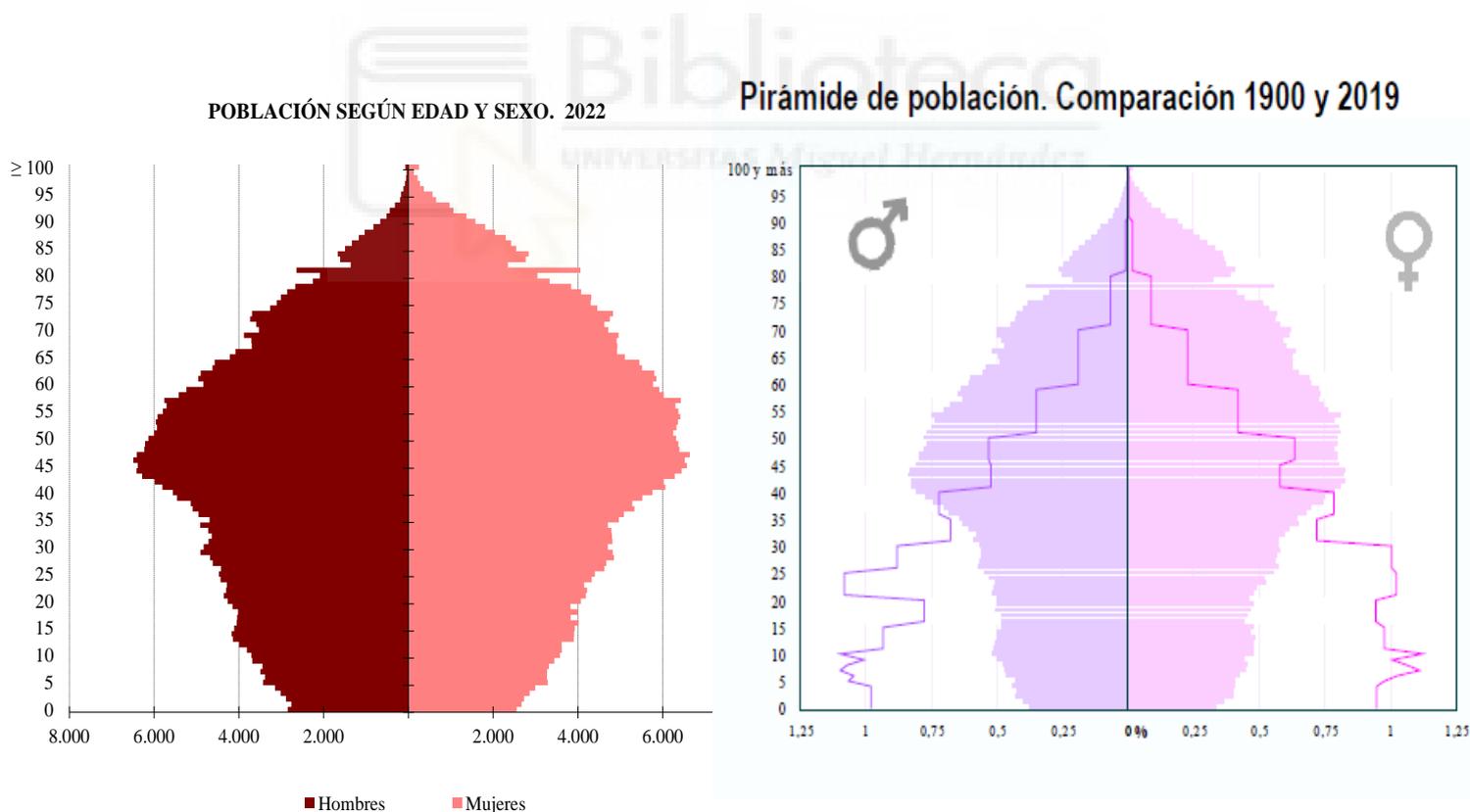


Imagen 2: Pirámide poblacional de Valencia. Fuente: web oficina de estadística del Ayuntamiento de Valencia.

A continuación extraeremos indicadores de fuentes del Ayuntamiento, concretamente de la oficina de estadística. Dichos indicadores nos resultará útiles para comprender la problemática y distribución de la delincuencia en la ciudad en los últimos años o en un período de años.

En la gráfica siguiente nos muestra la evolución del paro en los últimos años en la ciudad de Valencia, este indicador es de importancia ya que se relaciona con una mayor o menor delincuencia común. A mayor paro, mayor es el índice de delincuencia, es directamente proporcional. Extraeremos el indicador de la tasa de delitos y faltas por cada 1000 habitantes representada en una gráfica. Como podemos observar en los períodos de los años 2013 y siguientes, el paro desciende progresivamente y por tanto la tasa de delitos y faltas empieza a descender exponencialmente en la ciudad, estabilizándose en los años de la pandemia de la covid-19.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LA TASA DE PARO. VALÈNCIA. 2012-2021

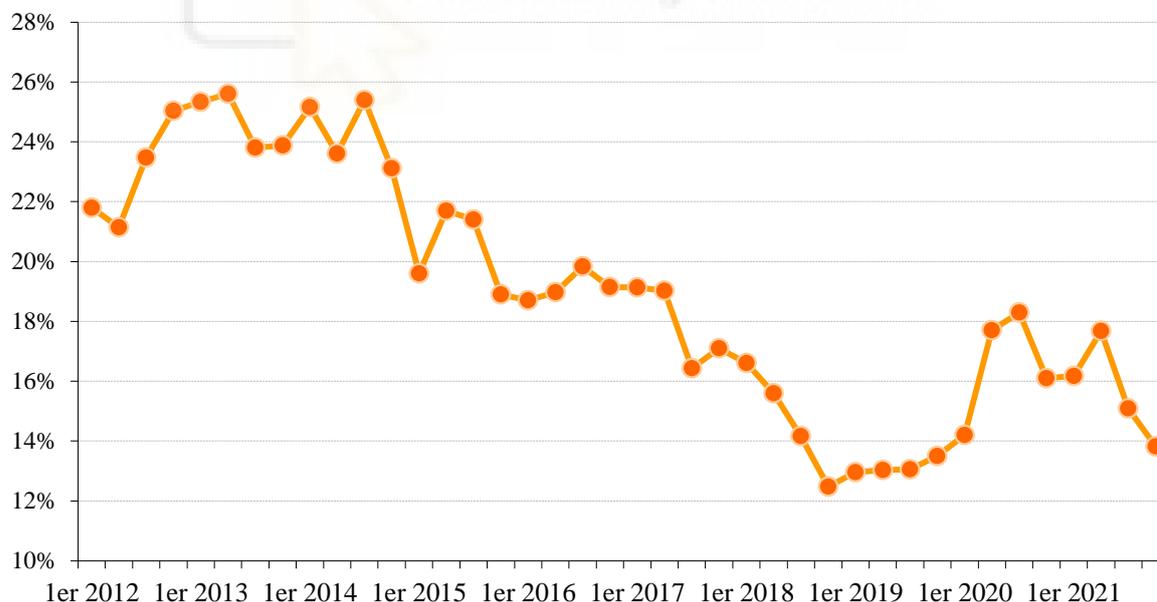


Imagen 3: Evolución del paro en Valencia entre 2012 y 2021. Fuente: web oficina de estadística del Ayuntamiento de Valencia.

Tasa de delitos y faltas por 1.000 habitantes

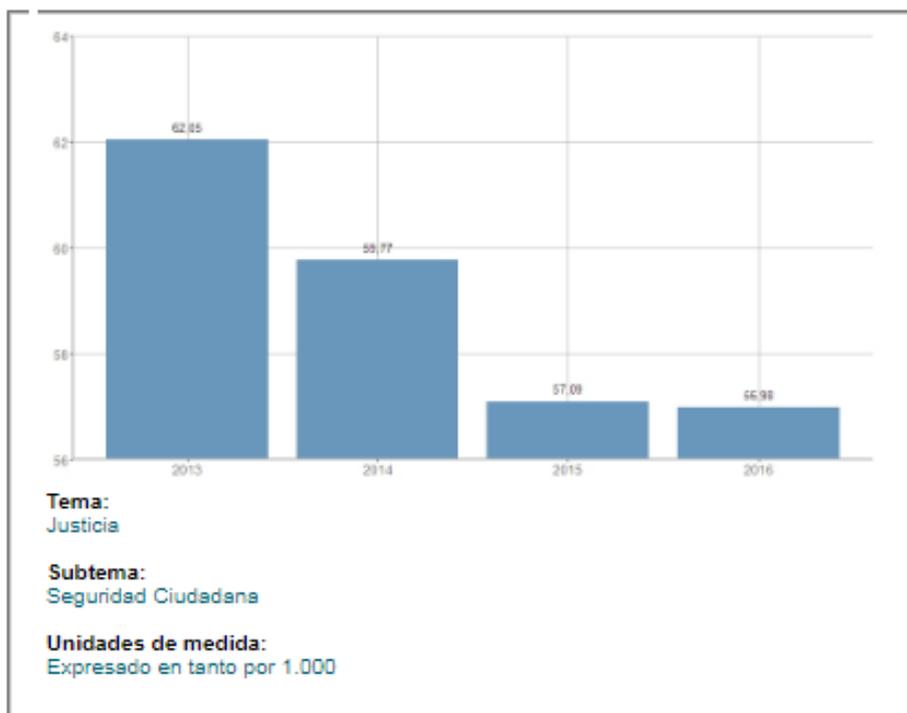


Imagen 4: Tasa de delitos y faltas en Valencia entre 2013 y 2016. Fuente: web oficina de estadística del Ayuntamiento de Valencia.

3.2 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ACTUAL EN LA POLICÍA LOCAL

La Policía Local de Valencia es una institución centenaria nacida en 1870, la cual ha pasado por dos repúblicas, tres monarquías, dos dictaduras y una guerra civil hasta alcanzar el actual período democrático. La denominación de Policía Local deriva de otros como "Guardia Municipal" o "Guardia Urbana", pero lo que realmente es destacable es que la Policía Local de València ha sabido ir adaptándose a la evolución constante de esta ciudad y sus infraestructuras y a las necesidades de sus ciudadanos, que ven en el agente a un funcionario próximo, dispuesto a resolver cualquier consulta o incidencia que se le presente. Su división territorial viene muy marcada por el antiguo cauce del río Turia, ahora transformado en un jardín a lo largo de dicho trazado, siendo el pulmón verde de la ciudad. Este elemento geográfico hace que la división territorial sea de Norte y Sur, quedando en la zona norte 3 unidades de distrito y en la zona Sur, 4 unidades de distrito. Todas estas unidades o comisarias funcionan de manera autónoma dando servicio a los diferentes barrios de Valencia, además hay que sumar las divisiones de Seguridad Vial (gestión del tráfico) y de UCOS (Unidad de convivencia y seguridad), unidades de apoyo a estas unidades de distrito anteriormente citadas.

La situación de la gestión dentro de la Policía Local de Valencia viene centralizada desde la sala CISE, un centro operativo de gestión recursos tanto materiales como humanos, en la cual se atienden numerosísimas llamadas al 092 y se gestiona todo tipo de servicios de la ciudad. Entre los tipos de servicios en una gran ciudad como Valencia se atienden desde una llamada para dar una información a cualquier vecino hasta alguna relevante o que derive en un servicio de seguridad ciudadana grave ya sea un robo o cualquier delito en curso. A continuación, pasaremos a mostrar datos estadísticos de la gestión policial, a nivel local, en Valencia.

Tipos de servicios en Policía Local en 2021	Total
Total	314.960
Seguridad ciudadana	51.803
Servicios Humanitarios / Riesgos	46.580
Servicios Tráfico	57.252
Policía Administrativa	50.108
Actos en Vía Pública	938
Vigilancias	21.263
Incidencias	16.565
Información	70.451

Imagen 5: Tipos de servicios PLV Fuente: Policía Local. Ayuntamiento de València.

SERVICIOS DE LA POLICIA LOCAL SEGÚN TIPO. 2021

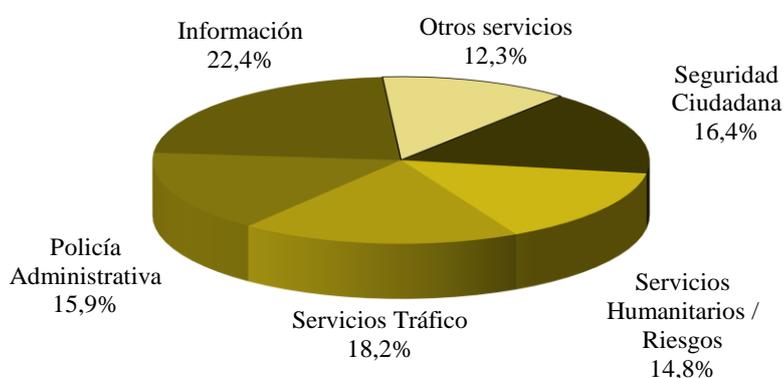


Imagen 6: Tipos de servicios PLV.

Fuente: Policía Local.

Ayuntamiento de València.

En cuanto a los datos que nos ofrece las tablas extraídas de la oficina de estadística del Ayuntamiento de Valencia con la colaboración de la Policía Local de Valencia, que es quien finalmente facilita dicha información, se aprecia que los tipos de servicios que se atienden son de diversa índole, en donde el servicio de información al ciudadano es el más atendido por los agentes con un 22.4%, siendo el de otros servicios el menos solicitado con un 12.3%. No hay un grueso en un tipo de servicio que requiera una ingente acumulación de recursos para hacer frente. Tomando como referencia los servicios tipo de seguridad ciudadana con un 16.4%, la cual es una de las funciones más relevantes de la policía y en donde se puede medir como un termómetro la fisonomía en sentido amplio de la seguridad en la ciudad, extraemos estos datos.

Seguridad ciudadana. Servicios, identificaciones y detenciones. 2021

	Total
Servicios realizados	51.803
Alteraciones de la seguridad ciudadana	1.299
Delitos contra las personas	9.043
Delitos contra la libertad	3.466
Delitos contra la libertad sexual	241
Delitos contra la seguridad del tránsito	1.573
Delitos contra la propiedad	9.515
Delitos contra la salud pública	218
Abandono de familia	55
Reclamaciones judiciales	371
Protección de animales	769
Seguridad preventiva	25.253
Identificaciones practicadas	25.689
Detenciones realizadas	2.728

*Imagen 7: Servicios de seguridad ciudadana.
Fuente: Policía Local. Ayuntamiento de València.*

Como se aprecia en los datos, el grueso se deriva en servicios de prevención a la seguridad ciudadana siendo el 50% de dichos servicios. Los delitos por excelencia son los delitos contra el patrimonio y contra las personas, que van desde los hurtos y robos en los primeros hasta las lesiones, amenazas, violencia de género, etc., del segundo.

Dejando de un lado la seguridad ciudadana, analizaremos los servicios derivados de las reclamaciones vecinales más frecuentes donde se perciben conflictos en donde una intervención a tiempo implica que el problema no vaya a mayores, es decir aplicar una mediación policial. Este tipo de servicios están catalogados como Policía Administrativa y suponen un 15.9% de los servicios. En lo que a mediación policial se refiere, actualmente se encargan agentes voluntarios que prestan servicio normalmente en las unidades de proximidad (unidades de barrios anteriormente) integradas en cada una de las unidades de distrito. Esta figura del policía de barrio se creó en los años 90, se trata de una figura pionera en España que se corresponde con el agente que está más próximo a la ciudadanía y atiende los problemas cotidianos del barrio. Actualmente estas situaciones las atiende la policía de proximidad, predecesora de la policía de barrio.

Este tipo de servicios corresponde un grueso importante de policía administrativa y se atiende las mediaciones según requerimiento voluntario de las partes. La gestión actual sobre la mediación se queda escueta, motivo por el cual se realiza este trabajo, hay que tener un papel más proactivo siendo conocedores de los procesos sociales que acontecen y realizar cambios de paradigmas, dándole un nuevo enfoque a esta nueva realidad policial que no solo se da en Valencia si no en toda Europa. Por ello y debido a los datos mostrados, la Policía Local de Valencia debería de tener una unidad específica y autónoma en mediación policial, no bastando con agentes voluntarios de cada distrito policial. Sería darle una vuelta de tuerca para ser pionera en este ámbito a nivel europeo.

4.OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal de este estudio o trabajo final es la creación de una Unidad específica de Mediación Policial en la Policía Local de Valencia, la cual desarrolle sus funciones con total autonomía e independencia, estando centralizada en todo momento.

Si bien, para dar cabida a esta nueva unidad y cumplir con el objetivo final, se deben de realizar algunas actuaciones que se desarrollaran próximamente en el estudio, la cuales son:

- Estructura.
- Procedimiento de selección.
- Formación previa
- Distribución territorial.
- Jornada de trabajo.
- Medios materiales.
- Funciones que realizar.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para alcanzar el objetivo final primeramente hay que cumplir una serie de objetivos específicos, los cuales se desarrollarán de una manera progresiva siendo estos:

- a) Promover la participación ciudadana de manera voluntaria.
- b) Estrechar lazos y relaciones personales y de convivencia para el mantenimiento de la paz social.
- c) Restablecer el ambiente y las relaciones futuras con una buena comunicación.
- d) Evitar la judicialización de los conflictos vecinales.
- e) Prevenir futuros conflictos.
- f) Mejorar la formación y conocimientos en materia de mediación policial en la Policía Local de Valencia.

En la mediación policial hay que llevar a cabo una técnica con estrategias, actividades y recursos que serán utilizados según la situación a tratar, con el fin último de restaurar la paz social y la convivencia entre los ciudadanos y vecinos. Las personas que aceptan el servicio, totalmente voluntario, de mediación generalmente quedan satisfechas porque se sienten ganadoras y aprenden inconscientemente la técnica, incorporando dichas estrategias en su modo de vida. El proceso tiene unos beneficios terapéuticos porque las personas se enfrentan a sus problemas con el diálogo, reflexión y buscando una alternativa posible en donde ambas partes salgan ganando, además legitiman lo que están haciendo, ya que al hacerlo con la ayuda de un tercero neutral siendo un o una policía, sienten cierta responsabilidad, incluso cuando no se consigue el acuerdo deseado la situación suele mejorar, sirviéndoles de aprendizaje para encarar futuros conflictos de la mejor manera posible.

4.3 INDICADORES DE ACTIVIDAD

Para poder dar cumplimiento a los objetivos específicos descritos anteriormente, se tendrán que implantar una serie de indicadores de actividad para medir el grado de cumplimiento de estos.

a) Promover la participación ciudadana de manera voluntaria.

Para cumplir con este objetivo debemos de implantar una serie de indicadores de actividad y realizar un seguimiento periódico:

- Realizar reuniones en cada asociación de vecinos de los distritos municipales para informar del servicio de mediación policial.
- Jornadas informativas en centros municipales tales como centros de mayores, servicios sociales, etc. Dichas charlas irán dirigidas a los vecinos de la zona informando del servicio gratuito que disponen para solventar cualquier conflicto que sea mediable.
- Anuncios mediante octavillas, panfletos o similares los cuales estarán en centros municipales e incluso en centros ambulatorios de cada zona.

b) Estrechar lazos y relaciones personales y de convivencia para el mantenimiento de la paz social.

Para cumplir con este objetivo debemos de implantar un par de indicadores de actividad y realizar un seguimiento periódico:

- Crear mesas de diálogo periódicas con los representantes de las asociaciones de vecinos de cada distrito.
- Reuniones con los diferentes cuerpos de policía nacional y autonómica para estrechar las relaciones y fomentar la comunicación. Es importante que todos los cuerpos sepan de esta herramienta y propongan o deriven la situación a Policía Local para poder encauzar el conflicto.

c) Restablecer el ambiente y las relaciones futuras con una buena comunicación

Para cumplir con este objetivo implantaremos únicamente un indicador de actividad y realizaremos el seguimiento periódico:

- Establecer mesas de diálogo posteriores con las partes afectadas en el proceso de mediación, aun cuando no haya sido posible alcanzar un acuerdo satisfactorio.

d) Evitar la judicialización de los conflictos vecinales.

Para cumplir con este objetivo debemos de implantar un par de indicadores de actividad para evitar la judicialización del conflicto:

- Comunicación permanente con los órganos jurisdiccionales de la Ciudad de la Justicia en Valencia. Sería conveniente que los Juzgados en la fase previa, informaran a las partes de la herramienta que dispone Policía Local para no llegar al litigio.
- Asistencia inmediata (presencia física, teléfono, etc) por agentes de la unidad especializada tras tener conocimiento de la solicitud de mediación ya sea mediante sala 092, patrulla ordinaria, etc, con el objetivo de asesorar de manera detallada y poner en conocimiento todos los recursos disponibles en materia de mediación policial. Se debe evitar desde el primer minuto judicializar el asunto.

e) Prevenir futuros conflictos.

Para cumplir con este objetivo debemos de implantar una serie de indicadores de actividad con el único fin de prevenir conflictos futuros:

- Seguimiento permanente de los asuntos, interesándose por la situación actual y así evitar que el conflicto se agrave, en la prevención estará la mayor parte de los esfuerzos depositados por la unidad de mediación.
- Establecer un calendario para realizar llamadas telefónicas a las partes, para identificar nuevas emociones y atajar cualquier anomalía.
- Visitas periódicas in situ, posteriores a la mediación, adelantarse a cualquier situación imprevista la cual pueda generar un nuevo conato de conflicto.

f) Mejorar la formación y conocimientos en materia de mediación policial en la Policía Local de Valencia.

Para cumplir con este objetivo debemos de implantar varios de indicadores de actividad en materia de formación:

- Realizar una formación permanente en mediación policial a los integrantes de la unidad especializada.

- Instruir a los restantes miembros del cuerpo de policía a tener unas nociones básicas en materia de mediación, ofreciendo la posibilidad a las partes en conflictos privados, de poder hacer uso de esta herramienta gratuita de que se dispone.
- Impartir jornadas a los vecinos de Valencia en centros municipales en materia de gestión de conflictos, totalmente gratuitos e impartidas por los agentes específicos de esta unidad de mediación policial.

5. ACCIONES PARA IMPLANTAR LA UNIDAD ESPECIFICA EN MEDIACIÓN.

5.1 PUNTO DE PARTIDA

Con el objetivo de realizar la puesta en funcionamiento de la unidad específica en mediación policial se hará una breve mención a la legislación que regula las categorías y puestos de trabajo que componen un cuerpo de policía local en la Comunidad Valenciana. Según la ley 17/2017, de 13 de diciembre, Ley de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana, en sus artículos 37 al 40 nos indica dicha relación de puestos de trabajo, su estructura y sus categorías, quedando dispuestas de la siguiente manera:

➤ Escala superior:

- 1. Comisario o comisaria principal, grupo A, subgrupo A1.
- 2. Comisario o comisaria, grupo A, subgrupo A1.

➤ Escala técnica:

- 1. Intendente, grupo A, subgrupo A2.
- 2. Inspector o inspectora, grupo A, subgrupo A2.

➤ Escala ejecutiva:

- Oficial, grupo B.

➤ Escala básica:

- Agente, grupo C, subgrupo C1.

Además, se indica (no haremos mención de ello específicamente) la cantidad que se debe disponer de puestos de trabajo, según categoría, dependiendo de la cantidad de habitantes que tenga el municipio. Igualmente corresponde al ayuntamiento de cada municipio aprobar anualmente la plantilla de policía local según presupuesto, así como la relación de puestos de trabajo correspondientes a cada escala y categoría.

Según aprobación en sesión del Pleno del Ayuntamiento de Valencia, del 22 de diciembre de 2022, y posteriormente publicada en el BOP, se desprende en sus presupuestos de 2023 que actualmente en la plantilla de Policía Local está compuesta por 1470 agentes (escala básica), 260 oficiales (escala ejecutiva), 83 inspectores y 29 intendentes (escala técnica) y por último 15 comisarios y 10 comisarios principales (escala superior).

Dicha plantilla se distribuye por las diferentes unidades territoriales según al distrito policial que pertenezcan, además de la central de la policial local donde se encuentran las unidades más específicas y centralizadas como son por ejemplo la unidad de seguridad vial, la unidad de convivencia y seguridad (UCOS), unidad de atestados, sala CISE (092), etc. Las siete unidades de distrito y su distribución en los barrios de Valencia es la siguiente:

- *Primera unidad de distrito (Centro)*: la componen los barrios de La Seu, La Xerea, El Carmen, El Pilar, El Mercat y San Francesc.
- *Segunda unidad de distrito (Ruzafa)*: compuesta por los barrios de Ruzafa, Gran Vía, Pla del Remei, Monte-Olivete, Malilla, Corts, Fuente de San Luis, Na Rovella, Castellar Oliveral, Horno de Alcedo, El Saler, Faitanar, La Punta, Pinedo y Perellonet.
- *Tercera unidad de distrito (Patriaix)*: abarcando los barrios de San Isidro, Patriaix, San Marcelino, Favara, La Raiosa, Huerto de Senabre, Safranar, Cruz Cubierta, Camí Real, Tres Forques, Vara de Quart y La Torre.
- *Cuarta unidad de distrito (Abastos)*: compuesta por los barrios de Aviación, Castilla, Pelayo, Fuensanta, Abastos, Botánico, Pechina, Arrancapins, La Luz, Nou Moles, Beniferri, Benimamet y Campanar.
- *Quinta unidad de distrito (Tránsitos)*: abarca los barrios de Benicalap, Marchalenes, Torrefiel, Ciudad Fallera, Morverdre, Tormos, Tendetes, El Calvari y San Pau.

- *Sexta unidad de distrito (Exposición)*: compuesta por los barrios de Orriols, Benimaclet, Exposición, Amistad, Trinitat, Ciudad Jardín, Albors, Camí Fondo, Universidad, Mestalla, Sant Llorenç, San Antonio, Jaume Roig, Peña Roja, Casas de Barcena, Mahuella, Poble Nou, Benifaraig, Massarojos, Borbotó y Carpesa.
- *Séptima unidad de distrito (Marítimo)*: abarca los barrios de Malvarrosa, Cabanyal, El Grao, Nazaret, Beteró, La Carrasca, La Creu, Ayora, Illa Perduda y La Vega Baja.

A continuación, pasaremos a describir las acciones y actividades necesarias tales como la justificación de su creación, estructura y jornada laboral, selección de personal, formación, distribución, medios y funciones, y así poder hacer realidad la creación de la nueva unidad de mediación policial.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Actualmente hay un cambio de paradigma en nuestra manera de actuar a nivel policial, hemos pasado de ser un cuerpo reactivo a ser un cuerpo más proactivo, es decir, buscando soluciones anticipadas para prevenir cualquier conflicto de cualquier índole. Muchos son los problemas surgidos en las relaciones interpersonales, intergrupales y a nivel comunitario, así se pretende establecer nuevas propuestas para solucionar conflictos fuera del ámbito judicial, el nivel de colapso en sedes judiciales augura un futuro con la utilización de otros métodos autocompositivos como son la negociación, la conciliación o la mediación. Hay que inculcar a la ciudadanía que no sólo es justicia todo lo que emana de los palacios judiciales, si no que hay otras maneras de encontrar justicia fuera de ella, mediante las herramientas que nos ofrece los métodos anteriormente citados.

El problema de la vía jurisdiccional es que en ciertos conflictos no se tiene en cuenta la parte emocional y son soluciones dictadas por jueces de obligado cumplimiento, donde el daño emocional puede ser considerable. Con la mediación policial se humaniza el conflicto, añadiendo esa parte emocional al proceso, haciendo empatizar a las partes describiendo los sentimientos y buscando soluciones alternativas para ganar todos, no olvidemos que la mediación utiliza la forma asertiva donde ninguno pierde y todos ganan. Tanto los ciudadanos, así como los operadores judiciales (todos los participantes que hacen cumplir el derecho sustantivo) se integran en una sociedad diversa en constante cambio en la que existen múltiples modelos culturales y que da lugar a conflictos sociales, debiendo dar respuesta los cuerpos policiales adaptándose a las necesidades y demandas

de los ciudadanos. Así se presenta la figura del policía mediador, un tercero neutral que ayudará a las partes a encontrar la mejor solución en el conflicto, teniendo siempre presente los principios de voluntariedad e imparcialidad. El motivo de la implantación del servicio de mediación policial viene determinado por la evolución política y social de los nuevos tiempos en los que vivimos, derivando así en la adaptación del policía ante la importancia de esta nueva realidad policial.

5.3 ESTRUCTURA

La nueva unidad de mediación policial será una unidad autónoma e independiente, estará centralizada y operará desde la central de Policía Local de Valencia, en unas instalaciones propias definidas por jefatura.

La unidad vendrá definida por una estructura jerarquizada donde responderá orgánicamente ante el comisario principal jefe del cuerpo, estando compuesta por:

- Un intendente el cual se hará cargo de toda la gestión de recursos humanos que atañe a dicha unidad, trabajando de lunes a viernes en horarios rotatorios de mañana y tarde.
- Dos inspectores los cuales se harán cargo de la parte operativa, uno en turno mañana/tarde y el otro en turno de noche, trabajando de lunes a viernes en horarios rotatorios de mañana y tarde para el inspector de día, no así el de la noche que cumplirá en ese turno de trabajo su horario de lunes a viernes igualmente.
- Seis oficiales dispuestos en dos para cada turno de trabajo (mañana, tarde y noche) para así disponer siempre de un oficial en cada turno las 24 horas del día y poder respetar los descansos de dicho personal. Su horario de trabajo será de lunes a domingo ininterrumpidamente en turnos rotatorios de mañana, tarde y noche y la siguiente semana de descanso.
- Veinticuatro agentes distribuidos en ocho agentes para cada turno de trabajo, pudiendo así respetar los descansos y quedando siempre cuatro de ellos constantemente operativos para cada turno, los otros cuatro de cada turno estarán disfrutando de la jornada de descanso, ya que se trabajaría de lunes a domingo ininterrumpidamente en turnos rotativos de mañana, tarde y noche.

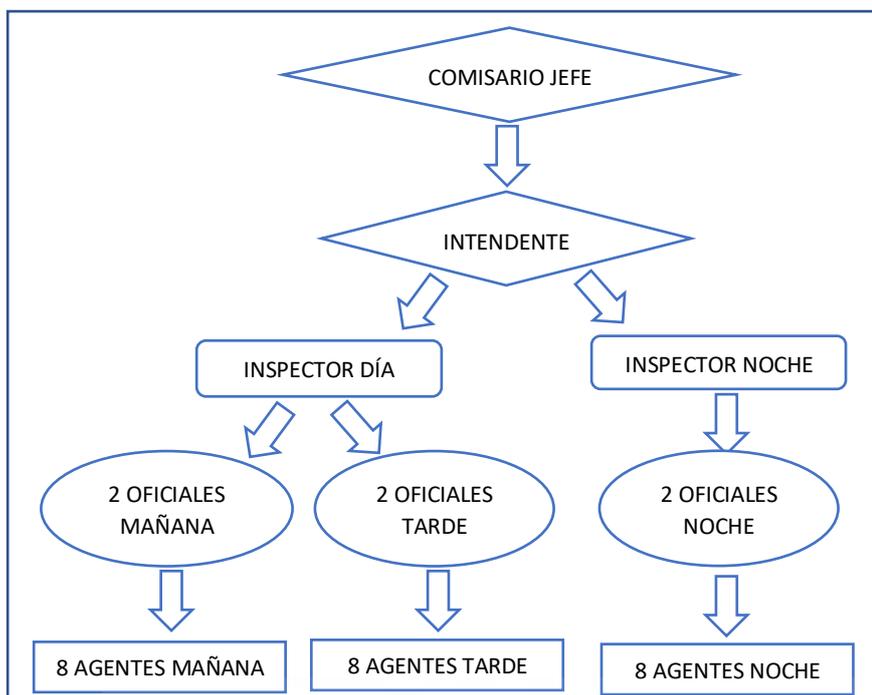


Imagen 8: Estructura unidad de mediación. Fuente: Elaboración propia.

5.4 SELECCIÓN DEL PERSONAL Y PRINCIPIOS BÁSICOS

Para esta implantación de la nueva unidad de mediación policial se necesitará una selección del personal de entre los miembros del cuerpo local. Se realizará mediante una orden del cuerpo con los requisitos mínimos que determine la jefatura del cuerpo y realizando una entrevista previa para exponer los motivos por el cual desean formar parte de este nuevo proyecto.

En la orden del cuerpo se deberá contener los requisitos mínimos los cuales serán:

- ✓ Ser funcionario de carrera dentro del cuerpo policial, al menos dos años, con la categoría requerida ya sea intendente, inspector, oficial o agente.
- ✓ Conocimientos mínimos de ofimática.
- ✓ Poseer conocimientos en mediación acreditando haber realizado formación específica, prevalecerán los funcionarios con dichos conocimientos.
- ✓ Acreditar habilidades sociales y asertivas en la entrevista con jefatura.

Una vez creada la relación de los aspirantes al puesto, se realizarán las entrevistas donde serán escuchados en un ambiente distendido y donde podrán expresar o desarrollar sus habilidades en mediación policial. Las personas que deseen aspirar a formar parte del grupo de mediación deberán cumplir una serie de principios básicos como:

- ✓ Imparcialidad: el mediador está obligado durante el cumplimiento de sus servicios a mantener una postura de imparcialidad hacia todas las partes afectadas. La imparcialidad significa que el mediador está libre de tendencia o favoritismo; implica un compromiso de ayudar a todas las partes y no a una sólo, a alcanzar un acuerdo satisfactorio.
- ✓ Neutralidad: la neutralidad, alude más al resultado de la mediación: el mediador no puede mostrar favoritismo o no por el acuerdo adoptado por las partes, debe mostrarse neutral al mismo, lo comparta en sus convicciones o no.
- ✓ Voluntariedad: uno de los principios más importantes de la mediación policial, primero para el mediador y segundo para las partes, todos son voluntarios en este proceso. Es una regla de oro que no se puede pasar por alto, el mediador contactará previamente con las partes para que conozcan, sepan y decidan en que consiste el proceso y puedan decidir si acudir o no, pero todo ello claro está se adoptará de forma voluntaria.
- ✓ Confidencialidad: La información que se obtiene durante el proceso de mediación policial pertenece a éste y no puede ser utilizada como medio de prueba en supuestos procesos judiciales posteriores. En forma coloquial diremos que “lo que pasa en la mediación policial, se queda en la mediación policial”. Además, es un principio básico para un funcionario encargado de la seguridad pública, está regulado en varios textos normativos como por ejemplo la ley de FFCCSS, incumplir este principio acarreará una falta muy grave.
- ✓ Buena fe: este principio hace referencia a que el mediador debe actuar no sólo con respeto entre las partes implicadas, si no con buena fe de igual forma ante todos, no debe “utilizar” maliciosamente el proceso.

Además, al tratarse de un proceso de selección con un determinado perfil se requerirá un concurso de méritos una vez hayan superado la entrevista personal, siendo la valoración la siguiente:

1. Valoración de títulos y cursos oficiales relacionados con la mediación policial, un máximo de 5 puntos:
 - Grado, licenciatura, diplomatura o equivalente en trabajo social, psicología, educación social, criminología, derecho, pedagogía, ciencias de la seguridad, sociología o cualquier otra titulación adecuada a la rama profesional que nos concierne. (3 puntos)
 - Máster o doctorado en las anteriores titulaciones. (2 puntos)
 - Experto universitario en las anteriores titulaciones. (1 punto)
2. Conocimientos de idiomas (cualquier idioma), certificados oficiales de escuelas de idiomas, un máximo de 3 puntos:
 - C2: 0.50 puntos.
 - C1: 1 punto.
 - B2: 1.5 puntos.
 - B1: 2 puntos
 - A2: 2.5 puntos
 - A1: 3 puntos
3. Cursos homologados del IVASPE en mediación policial, valorándose los realizados de hasta 20 horas con 0.50 puntos, hasta 60 horas con 1 punto y más de 100 horas con 1.5 puntos. Máximo de 3 puntos.
4. Otros méritos relacionados con la materia de mediación, ya sea con la asistencia de jornadas, congresos, conferencias, etc. Cada asistencia a dichos actos contabilizara 0.10 puntos. Máximo de 1 punto.

En caso de que hubiere un empate entre dos aspirantes se aplicarán los siguientes criterios para dicho desempate:

- Primero, antigüedad en la administración
- Segundo, antigüedad en la Policía Local de Valencia
- Tercero, antigüedad en cualquier cuerpo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

5.5 FORMACIÓN

La formación continua debe de ser un principio no negociable dentro de esta unidad. Una vez se haya creado la unidad, los agentes realizarán un curso previo específico de 200 horas en materia de mediación policial, independientemente de la formación previa que

tuvieran. Se impartirá por profesionales en mediación ya no sólo desde el enfoque policial, si no desde la administración de justicia y penitenciario que aportará su visión desde la adjudicación y desde la penitenciaría, además de otros profesionales en temas como el laboral, intercultural, vecinal, familia, incluso el mercantil, toda experiencia y sabiduría emana desde cualquier enfoque y perfectamente modificable al ámbito policial. Posteriormente la jefatura del cuerpo se encargará de señalar los cursos de formación continua durante el año, proporcionando y facilitando al personal la asistencia a dichos cursos, siendo de obligado cumplimiento un mínimo de 40 horas al año en un sólo curso o de dos cursos de 20 horas cada uno.

5.6 DISTRIBUCIÓN

La unidad tendrá sede en la Central de Policía Local sita en la Avenida del Cid nº 37, en unas instalaciones acordes al número de personal y en el mismo edificio o sección donde se ubica jefatura.

Su carácter centralizado no significa que a la hora de trabajar se realicen acotaciones o distribuciones para poder facilitar las mediaciones. En cada unidad de distrito se dispondrá de una sala o habitáculo acorde para realizar las reuniones de mediación policial, así las partes implicadas no tendrían que desplazarse a la central de policía, haciendo más cómodo el proceso, únicamente serán los funcionarios policiales los que se desplazasen al lugar. Para facilitar el trabajo se distribuirá entre los oficiales las mediaciones que deberán llevar, siendo una las de la división norte (4ª, 5ª, 6ª y 7ª Unidades de Distrito) y otra la división sur (3ª 2ª y 1ª Unidades de Distrito), al mando tendrá a sus agentes lo cuales intervendrán en los procesos cuando sean requeridos para ello.

5.7 MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

Los medios humanos los hemos descrito anteriormente en la selección y estructura de la unidad, si bien no es una unidad hermética, no confundir la autonomía e independencia con la hermeticidad. Cualquier agente podrá colaborar con la unidad de mediación policial, voluntariamente siempre, en cuanto a la información que posea tenga especial relevancia e incluso las partes deseen su presencia ya que posiblemente haya sido el primer agente en actuar en el conflicto y se tenga confianza en dicho funcionario o funcionaria. Estos agentes estarán dispuestos a las directrices marcadas por cualquier integrante de la unidad de mediación policial durante el proceso.

Con ello se pretende fomentar entre los integrantes del cuerpo policial la utilidad de las herramientas en mediación, intentando que el conocimiento llegue a cualquier agente en la calle y se involucre en el proceso, siempre voluntariamente.

Los integrantes de la unidad deberán prestar servicio preferentemente con el uniforme reglamentario proporcionado anualmente por recursos materiales en cuanto a prendas se refiere. En casos excepcionales o cuando la situación lo requiera podrán prestar servicio con ropa de paisano sin hacer uso del uniforme reglamentario. Serán situaciones en donde alguna de las partes quiera mostrar cierta discreción o anonimato en su comunidad de vecinos o equivalentes. En los procesos de mediación que se realizarán en las diferentes unidades de distrito, al ser un edificio policial donde se harán las sesiones conjuntas, estarán obligados a utilizar el uniforme reglamentario ya que el policía mediador se define como un tercero neutral pero que impondrá cierta responsabilidad hacia las partes para cumplir con el acuerdo o solución a la que se haya llegado amistosamente.

6. PLAN

Una vez implantada la unidad de mediación policial se sentarán las bases estratégicas para desarrollar la actividad con total normalidad. Es necesario establecer unos protocolos y unos procedimientos previos, no con ello deben de ser rígidos si no, se tendrá cierta flexibilidad a la hora de poder personalizar la mediación a cualquier caso que se presente. La mediación podrá ser solicitada por cualquier ciudadano, dirigiéndose personalmente a cualquier dependencia policial o bien podrá venir derivado de otro departamento del Ayuntamiento, asociaciones de vecinos, etc, dicha solicitud podrá realizarse también digitalmente vía internet en el portal del Ayuntamiento de Valencia. Puede darse el caso también, que una patrulla sea requerida para intervenir en un conflicto puntual, y ser éste un caso adecuado para mediación, o bien un asunto de convivencia sin resolver que se sucede en los diferentes turnos, dicho caso se hará traslado a la unidad de mediación para su estudio como posible caso de mediación.

Todas las solicitudes de mediación ya sea el origen desde la actuación policial o desde la reclamación de una de las partes, se darán traslado a la unidad de mediación donde los jefes operativos (inspectores) tomarán la decisión, con las pruebas e información que se recoja previamente, si el caso es mediable o no.

Seguidamente se puntualizará que casos concretos pueden ser sometidos a un proceso de mediación policial:

- Problemas de convivencia vecinal
- Problemas de convivencia social o intercultural.
- Problemas por salubridad e higiene.
- Problemas medioambientales, siempre que no derive en infracciones penales.
- Problemas de ocupación de espacios públicos o uso común.
- Problemas en el ámbito escolar y su entorno, nunca en el interior de los centros.
- Molestias ocasionadas por ruidos.
- Molestias ocasionadas por obras realizadas en el ámbito privado.
- Molestias ocasionadas por animales domésticos.

Se ha descrito los problemas o molestias que pueden derivar en un proceso de mediación, pero también hay líneas rojas que no se podrán traspasar en la mediación policial y que ya están actualmente en práctica. Los siguientes conflictos son desechados automáticamente ya que nunca se iniciará un proceso de mediación, siendo los siguientes:

- Procesos que ya estén judicializados y la materia sea la penal.
- Procesos en el que la Administración sea una de las partes del conflicto.
- Procesos de carácter monetario o económico.
- Procesos en el que una de las partes padezca alguna patología psíquica o psicológica de carácter grave.
- Procesos o asuntos de violencia de género.

Un proceso de mediación policial debe de tener una serie de características para que se cumpla con tal cometido y que será un trabajo previo en el cual las partes deberán de estar informadas. Las características del proceso son las siguientes:

- Es un procedimiento gratuito.
- La mediación es un proceso informal, no tiene procedimientos rigurosamente establecidos, totalmente flexible y adaptable.
- Proceso estructurado, tiene una secuencia o fases flexibles, unos recursos y unas técnicas específicas.
- Es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador o mediadora.
- Es confidencial, dichos asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador o mediadora.
- Es cooperativa, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto.

- Protagonismo a las partes, el acuerdo depende exclusivamente de la voluntad de las partes.
- El mediador o mediadora no está autorizado para imponer el acuerdo
- Seguimiento posterior por parte de la unidad de mediación.

El proceso de mediación una vez admitido a trámite por los jefes operativos, se tendrán que respetar todas las pautas marcadas anteriormente. Así dicho proceso, una vez se inicie, constatará de diferentes fases. No hay una estructura fija ya que una de las características del proceso es su flexibilidad, el procedimiento podrá variar según las circunstancias. Aunque sí que habrá unas etapas comunes, las cuales detallamos a continuación:

1. Puntualizaciones introducidas por el mediador.

Informar a las partes del proceso, establecer las reglas, obtener el compromiso de las partes, hacer que se sientan cómodas, etc.

2. Exposición del problema por las partes en conflicto.

Relatar el problema desde los diferentes puntos de vista, iniciará el proceso la parte que haya solicitado la mediación.

3. Recolección de información.

Intercambio de sentimientos y emociones, explicando la base de cada uno de los problemas, dando respuesta a las acusaciones mutuas de ambas partes.

4. Identificación del problema.

Identificar el problema descubriendo los intereses de cada uno y los objetivos comunes.

5. Búsqueda de posibles soluciones.

El mediador ayudará a las partes a la búsqueda de soluciones en común, estimulando la creatividad de las partes, negociando estas las soluciones viables para alcanzar el acuerdo.

6. Acuerdo.

El acuerdo se plasmará en papel y firmado por las partes, ayudando a comprender todos los términos de este para su correcta aplicación.

7. Seguimiento del acuerdo.

El mediador deberá de realizar un seguimiento posteriormente para comprobar el estado de cumplimiento del acuerdo. El mínimo del seguimiento debe de ser de 60 días, una a los 15 y la otra a los 45 días.

7. CONCLUSIONES

Para concluir, visto a lo largo de este trabajo fin de grado un repaso por los antecedentes históricos sobre la mediación, un marco tanto teórico como jurídico, un análisis de datos estadísticos de la ciudad y la gestión de la policía local en Valencia, así como la descripción de los objetivos y las acciones que se llevarán a cabo para implantar una nueva unidad en mediación policial, con todo ello la finalidad de este trabajo o estudio es dar una mejor respuesta a la ciudadanía de Valencia creando una unidad específica de mediación policial con total autonomía e independencia dentro del cuerpo policial.

Actualmente los cuerpos policiales, sobre todo los locales, están en permanente contacto con los conflictos más habituales de la ciudadanía. Por ello, se debe de tener una actitud más proactiva que reactiva, anticipándose al conflicto y resolviendo las situaciones antes de que no tengan remedio. Situaciones muy comunes, porque no nos equivoquemos y esto es una reflexión, al ciudadano no le importa (que también) el narcotraficante que se le detiene con un gran alijo o el terrorista detenido en la mañana de ayer, sino le importa el menudeo de drogas que hay en el parque del colegio de sus hijos, le importa la doble fila de coches mal aparcados que tiene todos los días en su casa, le importa las molestias de su vecino a la hora de bajar a su mascota en horas intempestivas, le importa la suciedad que genera una obra la cual tiene en su edificio, y un largo etcétera de situaciones muy comunes y normales en cuanto a conflictos se refiere.

Son en estas situaciones en las cuales debemos de generar confianza a los ciudadanos como garantes en la resolución de los conflictos. Es una apuesta por un nuevo enfoque policial en donde se reclama la actitud colaboradora y la corresponsabilidad de la ciudadanía para la resolución pacífica de los conflictos habituales que se den en la ciudad, sin tener que llegar a recurrir a litigios judiciales en donde se dispara todo tipo de recursos ya sea desde el económico, el humano, el material, el tiempo, etc.

Por último, reseñar que el cambio de paradigma policial, siendo esta la policía comunitaria, no se llevaría a cabo sin el resto de los ciudadanos por ello debemos concienciar y promover la convivencia pacífica entre todos ellos, transmitiendo los valores de este nuevo modelo policial, donde se resuelvan los problemas de una manera dialogada, en igualdad de condiciones y con mutuo respeto, así destacar la importancia de una nueva realidad policial: la mediación policial.

8. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

- Alba Isasi, Javier (2013) *Estudio de la mediación como sistema alternativo de resolución de controversias, análisis de la ley 5/2012, de 6 de julio.*
- Alés J. y J. Mata (2010): *La magia de la mediación*, Aconcagua Libros, Sevilla.
- Ayuntamiento de Valencia, oficina de estadística.
<https://www.valencia.es/cas/estadistica/inicio>
- Barón, E.: *Manejo del Conflicto*, Ciclo de capacitación sobre gestión en centros, Fundación Compromiso, Puerto Esperanza, 2006.
- Boletín Oficial del Estado (BOE).
<https://www.boe.es/>
- Borrador de la Ordenanza de Convivencia y Civismo en el espacio público del Ayuntamiento de Valencia.
- Código de Conducta Europeo para los Mediadores, publicado por la Comisión Europea en julio de 2004.
- Código Europeo de Ética de la Policía (2001).
- Constitución Española.
- Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, relativa al Estatuto de la Víctima en el marco del proceso penal.
- Decreto 55/2021, de 23 de abril del Consell, aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana.
- Diario Oficial de la Unión Europea.
<https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=es>
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Fernández Riquelme (2010): *Contribuciones a las Ciencias Sociales* (nº 7; enero 2010)
- Folberg, J., Taylor, A. (1984). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. México, D.F.: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Grover, K. (1996): Introducción a los Programas de Mediación Comunitaria: pasado, presente y futuro. En Grover, K.; Grosch, J. y Olczak, P. (Eds.): *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. (pp. 51-65). Paidós Ibérica, Barcelona. p.54.

- Gulliver, Phillip H.: *Disputes and negotiations: A cross cultural perspective*. Nueva York (EE. UU.) Academic Press, 1979.
- Holler y Jennings citados por Grover, K. (1996): op.cit. p.54.
- Kolb citada por Boqué, M.C. (2003): *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa, Barcelona. p.19.
- Lederach, J. P (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: Educar para la paz* (Vol.104) Madrid: Los libros de La Catarata.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, Código Penal.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana.
- Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- Mejías Gómez, J. F. (1997). *Resolución alternativa de conflictos*. Curso sobre resolución alternativa de conflictos. Generalitat Valenciana, Conselleria de Bienestar Social, Valencia, pág. 26.
- Moore, C. (1986, 1996). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*, San Francisco, CA, Jossey-Bass.
- Mundéate y Martínez (1994), citados por Jares, 2002: 44
- Otero Parga, Milagros (2007), capítulo 11: las raíces históricas y culturales de la mediación, *Mediación y solución de conflictos*, ed. Tecnos, pg.174 y ss.
- Perelló citada por Boqué, M.C. (2003): op.cit. pp.15-16.
- Real Decreto 24 de julio de 1889, del Código Civil
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Recomendación R (83) 7 de 23 de junio de 1983 del Comité de Ministros del Consejo de Europa

- Recomendación R (86) 12 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre las Medidas relativas a prevenir y reducir la sobrecarga del trabajo de los tribunales, aprobada el 16 de septiembre de 1986.
- Recomendación R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados sobre la Mediación Familiar, aprobada el 21 de enero de 1998
- Recomendación R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre Mediación en materia penal, aprobada el 15 de septiembre de 1999.
- Recomendación R (2001) 9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre los Modos alternativos de regulación de los litigios entre las autoridades administrativas y las personas privadas, aprobada el 5 de septiembre de 2001.
- Redorta J. (2007): *Aprender a resolver conflictos*, Paidós, Barcelona.
- Reglamento del Cuerpo de la Policía Local de Valencia, aprobado en Pleno el 30 de diciembre de 1999
- Ripol-Millet, Aleix: *Familia, trabajo social y mediación*. Barcelona (España): Paidós, 2001, p. 33.
- Rodolfo Argüello, L. (2000) *Manual de Derecho Romano. Historia e instituciones*
- San Martín, J.A. (2003): *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. CCS, Madrid. p.98
- Suares, Marinés (1996). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós. Buenos Aires.
- Instituto Nacional de Estadística (INE).
<https://www.ine.es/>
- Touzard, H. (1977). *La mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona: Herder.