



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

JOSE ANTONIO BERNAL TUR

# **La Ley de Mediación de la Comunitat Valenciana, introspección y aplicación a través de la Policía Local de Aspe (Alicante)**

The Mediation Law of the Valencian Community, introspection and  
application through the Local Police of Aspe (Alicante)

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ  
FACULTADO DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE  
GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA  
CURSO ACADÉMICO: 2021-2022  
Trabajo Fin de Grado**

**AUTOR: José Antonio BERNAL TUR**  
E-MAIL: [bernalche@gmail.com](mailto:bernalche@gmail.com)  
**TUTORA: Cristina LÓPEZ SANCHEZ**  
E-MAIL: [cristina.lopezs@umh.es](mailto:cristina.lopezs@umh.es)

## RESUMEN:

El presente trabajo trata de realizar un estudio sobre el concepto de mediación como método adecuado de resolución de conflictos, complementario a otros métodos.

Procederemos a realizar un análisis de la mediación como concepto, desde su regulación normativa europea, pasando por la estatal y centrándonos en la normativa de la Comunitat Valenciana, para acabar plasmando el proceso de mediación trasladado y desarrollado por un Cuerpo de Policía Local como es el de la ciudad de Aspe (Alicante).

Para llevar a la práctica la mediación, es importante documentar los conocimientos, tanto desde un punto de vista jurídico como desde un punto de vista filosófico/científico, para lo cual expondremos los diferentes conceptos de la mediación, los principios que rigen la mediación, las diferentes teorías a aplicar en la mediación, las materias susceptibles de mediación y las que no lo son, ventajas y contras de la mediación, las fases del procedimiento de mediación (establecidas normativamente) y los tipos de mediación según la materia que trate el conflicto a mediar.

Haremos especial hincapié a la figura del mediador, definiendo que es el mediador, cuáles son sus funciones, que requisitos debe de tener la persona mediadora y que técnicas y habilidades debe atesorar el mediador para llevar a buen puerto el procedimiento.

Una vez conocido todo lo relacionado con la mediación y el mediador, se enfocará al ámbito policial de la Comunitat Valenciana y concretamente al ámbito local, realizando un desarrollo práctico de los conocimientos expuestos sobre mediación dentro del Cuerpo de Policía Local de Aspe.

Para poder desarrollar la mediación por la Policía Local de Aspe, es preciso hacer un estudio y análisis del propio cuerpo policial, evaluando todos los aspectos que caracterizan al cuerpo policial. Expondremos los antecedentes en materia de mediación por parte de la Policía Local, siendo iniciada en el año 2018 y finalizando su desarrollo en el año 2019, por causas organizativas y estructurales. Veremos la estructura de la Policía Local de Aspe, tanto legal como real, para lo cual veremos los componentes del cuerpo policial y los compararemos con el catálogo de puestos de trabajo del Ayuntamiento de Aspe pertenecientes al Área de Seguridad. También conoceremos el organigrama funcional del citado cuerpo policial.

Por último, conociendo ya la mediación y el Cuerpo de Policía Local de Aspe, desarrollaremos un proyecto para dar aplicación práctica de la mediación dentro del cuerpo policial, siendo fundamental una serie de actuaciones que conllevarían una inevitable voluntad tanto política como ejecutiva por parte de la Jefatura del Cuerpo, hecho que al autor del presente trabajo le consta que existe en el Cuerpo de la Policía Local de Aspe.

Expondremos y fundamentaremos todo lo necesario para implantar el proyecto de mediación dentro del cuerpo policial, a través de la creación de una unidad de mediación que se denominaría “UNIMED”, creando una estructura organiza de la unidad según la situación actual en el seno de este cuerpo policial. También haremos constar todo lo que el cuerpo policial ya tiene en disposición de uso para poner en marcha este proyecto, tanto relativos a medios materiales como humanos. Se realizará estudio de lo expuesto y tras lo cual determinaremos las materias a mediar por la “UNIMED”, dentro de las posibilidades que tiene este cuerpo policial.

Por último, ya conocidas las entrañas del Cuerpo de Policía Local de Aspe, realizaremos un protocolo de actuación sobre mediación de la “UNIMED”, siendo dicho protocolo detallado, con toda la casuística posible y desarrollado de forma que sea viable su implantación, ejecución y mantenimiento en el tiempo. Culminando el presente trabajo con unos flujogramas de los protocolos de actuación detallados.

**PALABRAS CLAVE:** “mediación”, “conflicto”, “Comunitat Valenciana”, “Policía Local Aspe”

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| <u>1. INTRODUCCIÓN</u> .....                            | 1  |
| <u>2. LA MEDIACIÓN EN LA COMUNITAT VALENCIANA</u> ..... | 3  |
| 2.1. HISTORIA DE LA MEDIACIÓN .....                     | 3  |
| 2.2. NORMATIVA LEGISLATIVA EN MATERIA DE MEDIACIÓN .... | 4  |
| 2.2.1. Normativa europea.....                           | 5  |
| 2.2.2. Normativa estatal .....                          | 6  |
| 2.2.3. Normativa autonómica Comunitat Valenciana .....  | 6  |
| <u>3. CONCEPTO DE MEDIACIÓN</u> .....                   | 7  |
| <u>4. PRINCIPIOS</u> .....                              | 8  |
| <u>5. TEORÍAS DE LA MEDIACIÓN</u> .....                 | 9  |
| <u>6. MATERIAS</u> .....                                | 11 |
| <u>7. MEDIADOR</u> .....                                | 11 |
| 7.1. FUNCIONES DEL MEDIADOR.....                        | 12 |
| 7.2. TÉCNICAS Y HABILIDADES DEL MEDIADOR .....          | 12 |
| 7.3. REQUISITOS PARA EJERCER DE MEDIADOR.....           | 15 |
| <u>8. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN</u> .....              | 15 |
| 8.1. INICIACIÓN.....                                    | 15 |
| 8.1.1. Sesiones informativas .....                      | 16 |
| 8.2. INSTRUCCIÓN .....                                  | 16 |
| 8.2.1. Sesión constitutiva .....                        | 16 |
| 8.2.2. Sesiones ordinarias.....                         | 17 |
| 8.2.3. Sesiones separadas.....                          | 17 |

|   |           |
|---|-----------|
| 8.3. TERMINACIÓN .....                                    | 17        |
| 8.3.1. Acuerdo.....                                       | 18        |
| 8.3.2. Desacuerdo.....                                    | 18        |
| 8.4. EJECUCIÓN .....                                      | 18        |
| <u>9. PROS Y CONTRAS DE LA MEDIACIÓN .....</u>            | <u>19</u> |
| <u>10. LA POLICÍA LOCAL EN LA MEDIACIÓN .....</u>         | <u>21</u> |
| 10.1. NORMATIVA ESPECÍFICA POLICIA LOCAL .....            | 22        |
| 10.2. CONFLICTOS MEDIABLES POR POLICIA LOCAL .....        | 26        |
| 10.2.1. Mediación familiar .....                          | 26        |
| 10.2.2. Mediación empresarial .....                       | 26        |
| 10.2.3. Mediación escolar .....                           | 27        |
| 10.2.4. Mediación comunitaria .....                       | 27        |
| 10.3. CONFLICTOS NO MEDIABLES POR LA POLICIA LOCAL...     | 28        |
| <u>11. PROYECTO MEDIACIÓN POLICIA LOCAL DE ASPE .....</u> | <u>28</u> |
| 11.1. ANTECEDENTES MEDIACIÓN POLICIA LOCAL ASPE .....     | 28        |
| 11.2. ESTRUCTURA POLICIA LOCAL ASPE .....                 | 30        |
| 11.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL POLICIA LOCAL ASPE .....      | 31        |
| 11.4. CREACIÓN UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL ASPE .....    | 34        |
| 11.4.1. Publicidad y difusión.....                        | 34        |
| 11.4.2. Medios materiales UNIMED P.L. Aspe.....           | 35        |
| 11.4.3. Medios humanos UNIMED PL Aspe .....               | 35        |
| 11.4.4. Formación UNIMED PL Aspe.....                     | 36        |
| 11.4.5. Materias mediables por UNIMED PL Aspe .....       | 37        |
| 11.4.6. Protocolo mediación PL Aspe .....                 | 37        |

---

|  |           |
|--|-----------|
| <u>12. CONCLUSIONES .....</u>                          | <u>46</u> |
| <u>13. BIBLIOGRAFÍA.....</u>                           | <u>49</u> |
| <u>14. ANEXOS.....</u>                                 | <u>51</u> |
| 14.1. ANEXO I: FLUJOGRAMA CRIBADO CASOS MEDIACIÓN ..   | 51        |
| 14.2. ANEXO II: FLUJOGRAMA MEDIACIÓN PL ASPE .....     | 52        |
| 14.3. ANEXO III: FOLLETO INFORMATIVO UNIMED ASPE ..... | 53        |
| 14.4. ANEXO IV SOLICITUD MEDIACIÓN PL ASPE .....       | 55        |
| 14.5. ANEXO V ENCUESTA GRADO SATISFACCIÓN.....         | 58        |

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Ley de mediación de la Comunitat Valenciana trata de afrontar y regular un método adecuado de resolución de conflictos. Es de suma importancia esta normativa legal dado que nos encontramos en un Estado de Derecho, donde se debe garantizar la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos, para lo cual implica el reto de la implantación de una justicia de calidad capaz de resolver los diversos conflictos que surgen en la sociedad.

El conflicto es el epicentro de esta normativa. Hay que reconocer dada la obviedad, que el conflicto existe y es consustancial a toda la colectividad, nos encontramos conflictos en nuestro día a día, ya sea a nivel particular, como grupo, como sociedad...etc.

Es importante identificar el conflicto para transformarlo y resolverlo, evitando toda escalada de conflicto y pretendiendo llegar a una paz social denominada “cultura de la paz”.

Por todo ello, desde hace décadas, se ha venido estudiando la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, desarrollándose normativa legislativa en toda España a nivel de autonomías, si bien y a pesar del impulso que en los últimos años ha experimentado en España, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, no es hasta la aprobación del Real Decreto-ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, donde aparece una ordenación normativa de la mediación aplicable a los diversos asuntos civiles y mercantiles, siendo de aplicación en todo el territorio español, al tiempo que asegurara su conexión con la jurisdicción ordinaria, haciendo así efectivo el primero de los ejes de la mediación, que es la desjudicialización de determinados asuntos, los cuales pueden tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses.

Esta Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, incorpora al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Sin embargo, su regulación va más allá del contenido de esta norma de la Unión Europea.

Todo ello, dio una vuelta de tuerca más en la regulación normativa y apuesta por la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Si bien, tras la incorporación de la mentada ley, inexorablemente conllevó a la revisión de toda normativa autonómica en pro de no contravenir la recién aprobada Ley de Mediación. Matizando que este hecho no supuso mayores problemas, pues la práctica totalidad de autonomías aprobaron sus leyes anteriores en sintonía con la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La mediación, como fórmula o método de autocomposición, es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible.

En la Comunitat Valenciana se ha tenido mucho en valor este método autocompositivo de resolución alternativo de conflictos. La Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, regula este método alternativo de resolución de conflictos en la Comunitat Valenciana, siempre en el ámbito de sus competencias y de conformidad con la Ley de mediación estatal, poniendo a disposición de la ciudadanía valenciana el recurso de la mediación dentro del proceso judicial y como alternativa al proceso judicial.

El autor del presente trabajo es miembro del Cuerpo de Policía Local de Aspe (Alicante), ocupando cargos de gestión y planificación policial, siendo conecedor de los recursos de que dispone el propio cuerpo policial, de los medios humanos que atesora así como de las voluntades en la implantación de la mediación policial en este cuerpo policial, por lo que se trasladará la mediación al ámbito policial y concretamente al ámbito de la policía local de Aspe. Explicaremos que el propio cuerpo ya tiene experiencia en materia de mediación, pues se implantó una Unidad de mediación en el año 2018, si bien dicha unidad decayó en apenas año de vida, motivada por falta de una estructura orgánica y funcional sólida, sumado a oscilaciones y turbulencias organizativas y orgánicas dentro del propio Cuerpo Policía, destacando como ejemplo que en el año y medio de vida de esta unidad, era compuesta por un miembro de policial con categoría de Inspector, compaginando sus funciones de mediación con las funciones propias de gestión y planificación, sumado a que dicho componente es actualmente Intendente Jefe de la Policía Local desde hace más de tres años, lo que pronosticamos los motivos de la debacle sufrida por la unidad de mediación en el inicio de su creación. Esta debacle sufrida, nos debe de mostrar



los errores cometidos para poder establecer una unidad sólida, profesional y duradera en el tiempo.

Analizaremos también el trabajo en materia de mediación que realizan las Policías Locales, las funciones de las policías locales relacionadas con la mediación y centrándonos en los medios que disponen, traspolando todo ello al Cuerpo de la Policía Local de Aspe (Alicante), para lo cual se analizará la necesidad y funciones en materia de mediación. Analizaremos la creación de la Unidad de Mediación en la Policía Local de Aspe y su trayectoria desde el año 2016 hasta el día de hoy, donde dicha Unidad de Mediación se encuentra inoperativa a nivel funcional.

Una vez analizado en detalle, se pretende configurar un modelo de Mediación en la Policía Local de Aspe, viable y ajustado a las necesidades internas de la Policía Local de Aspe, creando un modelo de mediación que pudiera ser común para policías locales con estructura similar que el Cuerpo de Policía Local de Aspe.

## **2. LA MEDIACIÓN EN LA COMUNITAT VALENCIANA**

### **2.1. HISTORIA DE LA MEDIACIÓN**

A lo largo de la historia, en todas las culturas, sociedades y comunidades, siempre ha coexistido en las relaciones individuales o colectivas un elemento común: el conflicto, como un comportamiento constante de nuestra especie. En consecuencia, el ser humano se vio en la necesidad de inventar o establecer una serie de estrategias como opción complementaria o alternativo al conflicto.

No existe datos exactos sobre la época concreta donde nació la mediación, si bien pudiera ser la mediación documentada más antigua que conserva la humanidad, la sucedida hace cuatro mil años en Mesopotamia donde un gobernador sumerio pudo evitar una guerra por el litigio de unos territorios. También pudiera atribuirse los orígenes de la mediación más antigua a la antigua filosofía china. Lo cierto es que no existen datos dados por ciertos sobre el nacimiento del proceso de mediación, pero sí sabemos que es algo ya muy antiguo, que existió siempre.

Los procesos de mediación surgieron en la antigüedad protagonizados por autoridades religiosas en el marco de una sociedad llena de tensiones y totalitarismos. En todas las tradiciones culturales existe la figura de la persona-recurso, siendo esta persona una amante de la cultura de la paz y dotada de mucho sentido común, cuya persona interviene en conflictos para soliviantarlos, aliviarlos y atenuarlos para llegar a acuerdos de mutuo acuerdo.

Si bien la mediación es muy antigua, en épocas actuales se ha adaptado y utilizado la mediación de forma sistemática en conflictos de diferentes materias, creándose para ellos la figura del mediador/a experto/a en mediación según materias. Dicha especialización es bastante novedosa en nuestro país y es fruto de la regulación normativa establecida con la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## **2.2.       NORMATIVA LEGISLATIVA EN MATERIA DE MEDIACIÓN**

En España, la regulación legal de la mediación se centró inicialmente en el ámbito de las relaciones familiares, como muestra el gran número de leyes autonómicas que desarrollaron la materia. La Comunitat Valenciana fue una de las primeras en desarrollar la mediación, con la aprobación de la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar. La aprobación de la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, supuso un importante avance para asegurar un mejor acceso a la justicia, en el marco del espacio de libertad, seguridad y justicia como parte de la política de la Unión Europea.

Si bien la mediación como resolución alternativa de conflictos ha ido cobrando cada vez más importancia desde hace décadas, no existía una regulación normativa general en España que estableciera las bases para desarrollar el proceso de mediación de forma uniforme en todo suelo español. Con la aprobación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, se dio el impulso final a la necesidad de establecer una normativa legislativa en materia de Mediación, aprobándose la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, siendo dicha Ley el

epicentro de todas las Leyes, reglamentos y normas de rango inferior reguladas por las Comunidades Autónomas de España.

Siendo de interés conocer el estado normativo de esta materia que es la mediación.

### **2.2.1. Normativa europea**

En materia europea, tenemos la Recomendación 1/1998 del Consejo de Europa sobre mediación familiar. Dicha recomendación fue aprobada por el Consejo de Ministros el 21 de enero de 1998, a partir de la 616 reunión de los Delegados de los Ministros, en cuyo texto reconoce un aumento de los conflictos familiares, con unas características específicas expuestas en el texto y remitiéndose a la Convención Europea sobre el ejercicio de los derechos de los niños, recomendando a los gobiernos de los Estados miembros instituir la mediación familiar o en su caso, reforzar la mediación familiar existente, adoptando medidas necesarias para asegurar la puesta en marcha de la mediación en base a los principios expuestos en la misma<sup>1</sup>.

Otra norma europea, y ciertamente importante es denominada Directiva sobre la mediación, siendo la DIRECTIVA 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. La cual tiene como objetivo el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial.<sup>2</sup>

Por último, hay que mencionar que la anterior citada directiva europea fue concretada y matizada por el parlamento europeo en el año 2017, a través de la Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2017, sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Directiva sobre mediación)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Unión Europea. (21 de enero de 1998). Recomendación 1/1998 del Consejo de Europa sobre mediación familiar. Recuperado el 16 de abril de 2022, de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-40822/recomendacioneuropea.pdf>

<sup>2</sup> Unión Europea. (24 de mayo de 2008). Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. 3-8. doi:DOUE 136 de 24/05/2008.

<sup>3</sup> Parlamento Europeo. (12 de septiembre de 2017). Aplicación de la Directiva sobre la mediación. Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2017, sobre la aplicación de la Directiva

### 2.2.2. Normativa estatal

En España la norma legal que regula lo concerniente a la mediación viene establecida por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Dicha ley incorpora al derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Sin embargo, su regulación va más allá del contenido de esta norma de la Unión Europea, la cual solo regula unos mínimos para fomentar la mediación en los litigios transfronterizos en asuntos civiles y mercantiles, pero esta Ley 5/2012 va mucho más allá y trata de regular un régimen general aplicable a toda mediación que tenga lugar en España y pretenda tener un efecto jurídico vinculante<sup>4</sup>.

La anterior citada ley, es desarrollada por el reglamento aprobado por Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan los aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Dicho desarrollo de la Ley 5/2012 es de suma importancia, pues en esta norma se viene regulado los detalles de la mediación, en cuanto a la importancia del mediador, la capacitación y formación del mediador, la publicidad y registro de los mediadores, la obligación de aseguramiento y el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos<sup>5</sup>.

### 2.2.3. Normativa autonómica Comunitat Valenciana

En la Comunitat Valenciana se implantó en el año 2018 la normativa sobre mediación en el ámbito de sus competencias, de conformidad con la normativa del Estado y fomentando el acceso a la ciudadanía es este método alternativo de solución de conflicto, naciendo la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de Mediación de la Comunitat Valenciana <sup>6</sup>

---

2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. (D.O.U.E., Ed.) doi:DO C 337.

<sup>4</sup> Jefatura del Estado. (6 de julio de 2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado. doi:BOE Núm.162.

<sup>5</sup> Ministerio de Justicia. (6 de julio de 2013). Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (310), 105296-105311. Boletín Oficial del Estado. doi:BOE Núm. 310.

<sup>6</sup> Presidencia de la Generalitat. (5 de diciembre de 2018). Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana. (8439), 46809-46830. (D. O. Valenciana, Ed.) doi:DOGV núm. 8439 de 07/12/2018.

Esta ley autonómica viene a aplicarse a través de un reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de mediación citada, estableciendo aspectos y cuestiones de vital importancia para la eficaz e inmediata aplicación de la mediación, estamos hablando del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana, aprobado por Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana<sup>7</sup>.

### **3. CONCEPTO DE MEDIACIÓN**

El concepto de mediación viene definido en todas las Leyes y reglamentos, tanto a nivel estatal como autonómico, a las que se pueden sumar definiciones establecidas por autores y estudiosos de esta materia.

En todas las definiciones existe unos elementos comunes como principios básicos: se trata de una fórmula de autocomposición, un instrumento eficaz para la resolución de controversias, que descarga a los juzgados, no siendo alternativos sino complementarios y que contribuye a la creación de una Cultura de la Paz. Siendo importante nombrar varias definiciones que creemos necesarias de conocer:

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<sup>8</sup>.

Otra definición interesante de obligada mención sobre la mediación, (Folberg & Taylor, 1984, pág. 27):

“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 objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los

---

<sup>7</sup> Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. (23 de abril de 2021). Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana. (9076), 18715-18746. (D. O. Valenciana, Ed.) doi:DOGV núm. 9076 de 05.05.2021.

<sup>8</sup> Jefatura del Estado. (6 de julio de 2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado. doi:BOE Núm.162.

participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas. Por lo tanto, constituye un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes”.

La definición propuesta a continuación, pone de relevancia lo que es la mediación y la figura del mediador, matiza las características principales que debe reunir el mediador del proceso (Moore, 1995, pág. 44):

“La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.

John Haynes, considerado pionero de la mediación, define esta como:

“el proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las personas involucradas en el conflicto<sup>9</sup>”.

#### **4. PRINCIPIOS**

La mediación tiene unos principios esenciales que aseguran el procedimiento y finalidad de la mediación<sup>10</sup>:

- Voluntariedad: Las partes en conflicto son libres de acceder a la mediación, así como dar por finaliza la misma en cualquier momento sin necesidad de justificación alguna.
- Igualdad: Existirá la igualdad entre las partes en conflicto, asegurando un equilibrio de posiciones y respeto mutuo sobre los puntos de vista expresados por las partes.

---

<sup>9</sup> Haynes, J. M. (1995). Fundamentos de la mediación familiar. Cómo afrontar la separación de pareja de forma pacífica. Manual práctico para mediadores. Gaia.

<sup>10</sup> Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana. (8439), 46809-46830. (D. O. Valenciana, Ed.) doi:DOGV núm. 8439 de 07/12/2018.

- Confidencialidad: Toda la información y documentación que se utilice se le dotará de carácter confidencial.
- Buena fe: Todas las partes que intervengan en la mediación estarán bajo la exigencia de la buena fe, debiendo manifestar durante el procedimiento buena voluntad hacia las actuaciones dirigidas por el/la mediador/a. También deberán aflorar actitudes colaborativas, de apoyo y flexibles por parte de los implicados para intentar alcanzar una solución total o parcial al conflicto.
- Carácter presencial: Las personas mediadoras y las partes implicadas deben de asistir siempre personalmente a las reuniones de mediación. Si bien con carácter excepcional se podrá desarrollar el procedimiento de mediación de forma no presencial a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (dicho inciso se introdujo en la normativa con motivo de la situación pandémica que se sufre en la actualidad).
- Flexibilidad: Las partes intervinientes en el proceso de mediación, tienen libertad para organizar la mediación de la manera más adecuada posible, siempre dando el debido cumplimiento a los principios esenciales que caracterizan este procedimiento.
- Lengua: El procedimiento se modulará con utilización de la lengua elegida por las partes en conflicto, siempre dentro de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, valenciano o castellano.
- Accesibilidad universal: Se garantizará la accesibilidad al procedimiento para las personas con diversidad funcional o discapacidad.

## 5. TEORÍAS DE LA MEDIACIÓN

Existen teorías en torno a las cuales debe de girar el procedimiento de mediación como piedra angular del tratamiento y formas de llevar a cabo la mediación, ejecutadas por el mediador según el asunto a mediar y las peculiaridades o características del conflicto a resolver, entre las que citamos como más relevantes las siguientes:

**-Escuela tradicional-lineal (Modelo de Harvard):** La mediación es la negociación colaborativa asistida por el mediador, donde las partes deben satisfacer simultáneamente intereses y necesidades propias. Se basa este modelo en la necesidad de interacción entre las partes para conseguir deshacer

el conflicto, dando agrado a las necesidades implicadas en él y buscando la obtención de acuerdos. Esto que parece simple, para la búsqueda de una solución práctica lo antes posible, no es como parece. Es esencial que los participantes puedan expresar con claridad sus intereses y modos de satisfacerlos, independientemente del contexto que trata el conflicto (Hernández Ramos, 2014, págs. 68-70).<sup>11</sup>

**-Escuela Circular-narrativa (Modelo narrativo de Sara Coob):** Centra su teoría en la narración de historias, siendo el supuesto básico que la realidad social se construye mediante el relato de historias o narrativas. Los conflictos son el resultado de la coherencia entre las historias narradas. Las partes deben de transformar las historias conflictivas con el fin de construir nuevas historias en las que puedan obviar las posiciones de conflicto iniciales y así poder construir una nueva historia. El conflicto se resolverá si se “co-construye” una nueva historia común. Previa a esta co-construcción es preciso “de-construir la primera narración, para lo cual el mediador tratará los puntos básicos de esta primera narración para su desestabilización y poder crear una nueva narración. La creadora de este modelo defendió que es preciso buscar espacios de encuentro que permitan la reflexión y la comunicación entre la gente. (Hernández Ramos, 2014, págs. 74-75)<sup>12</sup>.

**-Escuela transformativa (Modelo transformativo de Bush y Folger):** La mediación es un proceso de cambio y evolución personal que permite redescubrirse y redescubrir a la otra parte. Se centran en la comunicación y las relaciones interpersonales entre las partes. El objetivo es el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades y reconocerlas en la otra parte. Mediante la comunicación y en base a sus

---

<sup>11</sup> Hernández Ramos, Carmelo (2014). MODELOS APLICABLES EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, (17),67-80.[fecha de Consulta 31 de Mayo de 2022]. ISSN: 1575-0825. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>

<sup>12</sup> Hernández Ramos, Carmelo (2014). MODELOS APLICABLES EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, (17),67-80.[fecha de Consulta 31 de Mayo de 2022]. ISSN: 1575-0825. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>



relaciones interpersonales existentes se consigue la transformación relacional. (Hernández Ramos, 2014, págs. 70-74)<sup>13</sup>

## 6. **MATERIAS**

El proceso de mediación se desarrollará teniendo en cuenta la materia o asunto a mediar, siendo necesario reseñar que no toda circunstancia o materia es susceptible de mediación, todo ello dependerá de la materia de que trate, diferenciando las materias de libre disposición de las materias no disponibles:

Materias de libre disposición: Toda aquella materia o asunto relacionado con el exclusivo interés de la parte implicada.

Materias no mediables: Toda materia o asunto que afecte al interés público o de un tercer y las materias definidas en el artículo 1814 del Código Civil. El desarrollo de las materias no mediables es ciertamente amplio pues afecta a todo lo relativo al estado civil de las personas, como nacionalidad, capacidad, prodigalidad, filiación, paternidad y maternidad, matrimonio, menores, las relacionadas con la oposición a resoluciones, las que intervenga el Ministerio Fiscal en densa de menores, incapacitados o ausentes.

## 7. **MEDIADOR**

El proceso de mediación conlleva la intervención de una persona ajena al conflicto que dirija y coordine el procedimiento para llevarlo a buen puerto. Esta persona se le denomina mediador.

El mediador debe ser aceptado por las partes en conflicto y dirigir y coordinar el proceso de mediación para que se cumplan todos los pormenores regulados normativamente, siendo de vital importancia esta figura.

Si bien el mediador es de suma importancia, no es el protagonista, el protagonista del procedimiento son las partes implicadas.

---

<sup>13</sup> Hernández Ramos, Carmelo (2014). MODELOS APLICABLES EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, (17),67-80.[fecha de Consulta 31 de Mayo de 2022]. ISSN: 1575-0825. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>.

El mediador se debe caracterizar por ser imparcial, neutro, carente de poder de decisión y habilitado, formado para ayudar y acompañar a las partes en conflicto en el camino hacia alcanzar un acuerdo mediante el consenso entre ellos.

### **7.1. FUNCIONES DEL MEDIADOR**

El trabajo de mediador no es sencillo, dependiendo de la materia y tipo de conflicto llevará la mediación aplicando unas técnicas determinadas u otras, de igual forma que dependiendo la evolución del procedimiento de mediación encauzará la dirección del proceso de mediación por un camino u otro, siempre en beneficio del propio proceso y por ende de las partes implicadas.

En cualquier caso, el mediador asume las siguientes funciones<sup>14</sup>:

-Facilitador de la comunicación entre las partes.

-Velar por la puesta a disposición de las partes de la información concerniente y necesaria.

-Proveedor del asesoramiento suficiente a las partes para el desarrollo de la mediación.

-Desarrollar una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes.

-Dará debido cumplimiento a los principios que rigen el proceso de mediación.

### **7.2. TÉCNICAS Y HABILIDADES DEL MEDIADOR**

El mediador, como director del procedimiento que es, debe desarrollar la mediación aplicando unas técnicas comunicativas adaptadas a las peculiaridades y especificidades del caso concreto a mediar. Estas técnicas aplicadas, no son fijas en el tiempo de mediación, ni prefijadas antes del procedimiento, sino que el mediador deberá ir aplicando técnicas que sean más aconsejables para llevar a buen término el procedimiento. Estas técnicas tienen como base las teorías sobre la mediación expuestas en el punto 5, las cuales se desarrollarán como hemos citado, amoldándose al caso concreto.

---

<sup>14</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado. doi:BOE Núm.162. Artículo 13.

También el mediador deberá de emplear diversas habilidades necesarias para que el procedimiento de mediación se desarrolle con normalidad y fluidez, relacionándolas los policías locales López Jurado y López Gálvez en su trabajo denominado “Mediación en conflictos”<sup>15</sup>:

- Comunicación verbal y comunicación no verbal: Expresiones del lenguaje corporal como gestos, expresiones faciales, la postura del cuerpo, el volumen de la voz, etc. sirven como fuertes indicadores de lo que las personas piensan y sienten. Es importante observar el mensaje no verbal y compararlo con el mensaje hablado, para percibir las contradicciones y analizarlas con la persona en cuestión.
- Escucha activa: El Mediador utiliza el método de la escucha activa, concentrado en las comunicaciones y en lo que conoce de los sentimientos y otras opiniones de quien habla, para luego retransmitir lo escuchado y corroborar si se entendió lo que dijo.

Ejemplos:

- Si lo he entendido bien, usted dice que...
- A usted parece preocuparle que...
- Parecería que su punto de vista es que...
- Autoexpresión: Es una técnica que se centra en los sentimientos, pensamientos y creencias de quien habla. Ejemplos:
  - Me parece importante...
  - Me parece que...
  - Mi interés es...
  - Me preocupa...
- Preguntas: Una técnica de comunicación básica son las preguntas para obtener y clarificar datos:
  - Preguntas abiertas: quién, qué, dónde, por qué, cuándo, etc. dan libertad de respuesta a los receptores, invitándoles a reflexionar sobre aspectos

---

<sup>15</sup> López Jurado, A., & López Gálvez, M. (2017). *Mediación en Conflictos*. Sevilla: Policía Local Osuna, Policía Local Puente Genil. Pág. 20.

- importantes del conflicto. Permiten al mediador recibir información para ser utilizada en el marco del conflicto.
- Preguntas cerradas: Cuya respuesta es sí o no. Sirven para clarificar o ajustar afirmaciones y corroborar el compromiso con algo.
  - Se pueden utilizar preguntas abiertas y cerradas conjuntamente para referirse al pasado, el presente o el futuro.
- Paráfrasis positivadora: Consiste en la repetición de ciertas frases que el comunicador expresa, de tal manera que se sienta escuchado y comprendido, ganando así la confianza y buscando tranquilizar a las partes
  - Resumen positivador: Se trata de resumir los aspectos más importantes tratados hasta ese momento.
  - Reformulación y reencuadre: Consiste en cambiar las palabras, el concepto o la descripción de un elemento de información para que sea más fácil entenderlo o aceptarlo. Es una traducción, cambiando el mediador la forma del lenguaje por otra, con el fin de que el contenido de su lenguaje pueda ser más digerible para la otra parte. Es muy útil para pasar de las posiciones a los intereses.
  - Tormenta de ideas (*brainstorming*): Es una técnica para producir posibles soluciones a un problema que ya ha sido definido. Permite que se presenten ideas sin críticas. Es muy útil para la creación de soluciones integradoras que dan respuesta a los intereses de todas las partes en una Mediación.
  - Confrontación: Es una técnica de comunicación utilizada por los Mediadores para lograr que una o las dos partes dejen de lado una conducta de negociación particular que resulta destructiva para el procedimiento. Normalmente se suele utilizar en las reuniones privadas, aunque excepcionalmente se podrá hacer en la reunión conjunta, con el riesgo de que generalmente las confrontaciones que atacan llevan a una conducta defensiva de la otra parte y a un contraataque.

### **7.3. REQUISITOS PARA EJERCER DE MEDIADOR**

Las condiciones para ejercer de mediador se hallan recogidas en el Título III sobre el Estatuto del mediador de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación deberán designar para su ejercicio a una persona natural.

Las personas mediadoras deberán estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.

También existe la obligación por parte del mediador de contar con un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

## **8. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN**

El procedimiento de mediación tendrá como duración el más breve posible, para lo cual se concentrarán las sesiones en el número mínimo posible, siendo variable en función de la naturaleza y factores de la propia mediación.

Las fases del procedimiento de mediación son las siguientes:

### **8.1. INICIACIÓN**

Se podrá iniciar el procedimiento de mediación por<sup>16</sup>:

- Las partes en conflicto de común acuerdo.
- Una de las partes en conflicto con el consentimiento posterior de la otra parte.

---

<sup>16</sup> Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana. DOGV núm. 8439 de 07/12/2018. Artículo 29.

- Una de las partes en conflicto en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre ellas.
- Derivación judicial o arbitral, de conformidad con lo dispuesto en la legislación del Estado, con el consentimiento posterior de las partes.

La solicitud podrá formularse ante la Conselleria competente en materia de mediación o ante el mediador propuesto por una de las partes a las demás o ya designado por ellas.

Cabe citar que la mediación puede llevarse a cabo por uno o varios mediadores.

### **8.1.1. Sesiones informativas**

Una vez ya recibida solicitud de iniciación el mediador citará a las partes para la celebración de una sesión informativa, en la cual el mediador informará a las partes de las posibles causas que pueden afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia, así como de las características de la mediación y su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiere alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva<sup>17</sup>.

## **8.2. INSTRUCCIÓN**

La instrucción de la mediación en sí se compone de varios tipos de sesiones:

### **8.2.1. Sesión constitutiva**

El procedimiento de mediación comenzará con esta sesión constitutiva, donde se dejará constancia en dicha sesión de los aspectos formales para el desarrollo de la mediación, tales como identificación de las partes, designación del mediador, objeto del conflicto, programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, información de costes, declaración de aceptación voluntaria por las partes, asunción de obligaciones por las partes, lugar de celebración y lengua del procedimiento. De esta sesión constitutiva se

---

<sup>17</sup> Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana. DOGV núm. 8439 de 07/12/2018. Artículo 34.

levantará acta, recogiendo lo expuesto en párrafos anteriores, siendo firmada tanto por el mediador o mediadores como por las partes en conflicto.

### **8.2.2. Sesiones ordinarias**

El mediador convocará a las partes para sesiones ordinarias, dirigiendo las mismas de modo que se facilite las exposiciones de cada parte, así como también la igualdad y equilibrio en la comunicación de las partes.

### **8.2.3. Sesiones separadas**

Cuando el mediador crea conveniente, podrá tener reuniones separadas con las partes, al objeto de ofrecer información o comunicación concerniente a su posición particular. Debiendo el mediador comunicar a todas las partes la celebración de las reuniones separadas, sin menoscabar la confidencialidad sobre lo tratado, por lo que el mediador no podrá dar información o documentación que se hubiere tratado, salvo autorización expresa de la parte correspondiente.

## **8.3. TERMINACIÓN**

Esta fase de terminación<sup>18</sup> se materializará en un acta final, donde se determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o bien su finalización por cualquier otra causa. Dicha acta será firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores, quedándose ejemplar original cada una de las partes. En caso de que el acta no fuere firmada por alguna de las partes, el mediador lo hará constar en la misma dicha circunstancia.

Una vez finalizada la mediación, se devolverá a cada parte los documentos aportados por cada parte. Aquellos documentos de la propia mediación, que no hubieran sido aportados por las partes, quedarán archivados en un expediente administrativo para su conservación y custodia por el mediador, por plazo de cuatro meses.

El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o sin acuerdo:

---

<sup>18</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado Núm.162. Artículo 22.

### **8.3.1. Acuerdo**

Puede existir acuerdo de mediación<sup>19</sup> sobre una parte o sobre la totalidad de las materias expuestas en la mediación.

Se deberá hacer constar en el acuerdo de mediación la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha donde se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones establecidas por normativa, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido. Dicho acuerdo deberá firmarse por las partes o sus representantes.

El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como título ejecutivo. Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos.

### **8.3.2. Desacuerdo**

Cualquiera de las partes puede voluntariamente ejercer en cualquier momento su derecho a dar por terminado el proceso de mediación, dando cumplido comunicado al mediador, sin justificar los motivos de dicha decisión. Por otro lado, también puede finalizar el procedimiento sin acuerdo bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado en la sesión constitutiva sin alcanzar acuerdo o bien cuando el mediador aprecie de forma justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión<sup>20</sup>.

## **8.4. EJECUCIÓN**

La ejecución de los acuerdos<sup>21</sup> adoptados tiene carácter vinculante, si bien dicho carácter se conforma en el ámbito de un acuerdo privado. Este hecho no debe tener demasiada trascendencia, puesto que el procedimiento de mediación

---

<sup>19</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado Núm.162. Artículo 23.

<sup>20</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado Núm.162. Artículo 22.

<sup>21</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado Núm.162. Artículo 25.



se fundamente en el principio de voluntariedad, y dicho principio debe de proveer de ciertas garantías para que los acuerdos adoptados sean ejecutados de forma voluntaria, amistosa y cumpliendo lo pactado.

Si bien, también cabe la posibilidad de formalizar jurídicamente dicho acuerdo elevándolo a escritura pública al objeto de configurar un acuerdo como título ejecutivo, para lo cual el artículo 25 de la Ley estatal y artículo 19 de la Ley autonómica, desarrollan el procedimiento para elevar a escritura pública los acuerdos adoptados en la mediación.

## **9. PROS Y CONTRAS DE LA MEDIACIÓN**

La mediación con carácter general tiene como piedra angular de su implantación y creación la conveniencia y ventajas en la utilización de este sistema de resolución de conflictos, para lo cual es necesario realizar comparativa con otros tipos de canales de resolución de problemas.

La mediación presenta efectos siempre positivos, independientemente de la resolución del procedimiento – acuerdo o desacuerdo en la mediación-, relacionando una serie de beneficios en comparación con el resto de alternativas para la resolución del conflicto, dichos beneficios vienen expuestos en el preámbulo de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como también se reflejan en el preámbulo de la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana, cuyos aspectos desarrollamos a continuación:

- **Económicos:** Se consigue una reducción de costes, tanto económicos, personales y temporales. Es evidente que un proceso judicial es económicamente más caro, dado que conlleva la participación de elementos que hay que retribuir, como pueden ser abogado, procurador, peritos, costas judiciales...etc. También en tiempo la mediación es ágil y rápida, lo que va en contraposición de la vía judicial la cual es más lenta en su tramitación y resolución. También es mucho más beneficioso a nivel personal o emocional la mediación, dado que es mucho más participativo y la figura del mediador hace que las partes en conflicto participen y actúen en el procedimiento, siendo las partes las protagonistas y las que deciden la resolución de forma amistosa o no.

- **Soluciones varias:** Las soluciones al conflicto en la mediación son infinitas, dado que se busca una solución que conforme a las partes en conflicto, y ello posibilita una infinidad de opciones a debatir y decidir por las partes. En sede judicial las opciones son mucho más limitadas y sujetas a imperativo judicial en la mayoría de los casos.
- **Carácter voluntario:** Plena decisión de las partes en conflicto en iniciar, desarrollar y finalizar el proceso de mediación. A diferencia del orden jurisdiccional, donde el procedimiento sigue según procedimiento y con el obligado cumplimiento de la decisión adoptada por el tribunal o juez correspondiente.
- **No hay vencedores ni vencidos.** Las partes en conflicto lo hacen voluntariamente, trabajando por resolver el conflicto e intentando ver satisfechos sus intereses y necesidades, pero teniendo en cuenta que la decisión es de ambas partes, por lo que se hace preciso transigir y negociar.
- El objeto de conflicto **no se hace público**, no siendo necesario ni conveniente llevar a exposición pública la propia disputa ni aportar documentación al procedimiento y que luego se haga público. En caso de finalizar en desacuerdo, y tramitarse el conflicto en sede judicial, la documentación del procedimiento de mediación quedará al margen del orden jurisdiccional, no pudiendo intervenir tampoco los profesionales que hayan podido intervenir en la mediación sobre ninguna cuestión que las partes hayan podido manifestar o compartir en la mediación.
- **Diálogo:** La mediación interviene entre las partes, dando la posibilidad de retomar posibles relaciones personales perdidas por el conflicto entre las partes, reanudando el diálogo entre ellas y fomentando una pacífica convivencia que da como resultado la conocida como “cultura de la paz”.
- **Cumplimiento de los acuerdos:** La mediación con resultado de acuerdo, presenta indudablemente altísimas probabilidades del cumplimiento de estos acuerdos acordados, dado que los mismos han sido concluidos de forma voluntaria y amistosa. En total contraposición que las resoluciones judiciales, donde se produce en

muchas ocasiones la ejecución de la pena por las propias autoridades.

- Proceso **flexible**: La mediación no presenta estipulado ni plazos, ni número de sesiones, ni encuentros, ni los días de celebración. Todo se va estableciendo bajo la dirección del mediador y en consenso con las propias partes. Siendo este punto también muy beneficioso en comparación con el orden jurisdiccional, donde hay plazos señalados y normativas aplicables que en muchos casos producen una sujeción a su contenido que perjudica a las partes, como pudiera ser los señalamientos de fechas, que suelen ser a largo plazo.

Como se ha expuesto, son muchos los efectos positivos en comparación con otras formas de resolución de conflictos (en especial respecto del orden jurisdiccional), si bien en la actualidad queda mucho trabajo en este sentido, siendo necesario una correcta difusión del concepto de mediación e implementación de la mediación como medio adecuado en la solución de conflictos.

## 10. LA POLICÍA LOCAL EN LA MEDIACIÓN

Creemos muy acertada la introducción que hace Navarro Pedro (2018)<sup>22</sup> sobre la mediación en el ámbito policial, el cual indica los inicios de la mediación policial en el año 1979 a través del profesor de la Universidad de Wisconsin-Madison Herman Goldstein.

El profesor Herman Goldstein (1979), evita en todo momento citar la palabra mediación para así hacer una teorización, práctica e investigación sobre cómo podría la policía desempeñar un nuevo papel que estuviera menos vinculado sólo a la ley, sobre todo en aquellos casos en que esto es posible, siguiendo un criterio de intervención mínima.

Posteriormente, en el año 1990 se procede a realizar una revisión del modelo impulsado por el propio Goldstein, orientado a una policía mucho más preocupada en resolver con mayor efectividad los problemas sociales. A su vez,

---

<sup>22</sup> Navarro Pedro, D. (2018). La mediación policial: Una propuesta de mejora. Pág. 57.

considera que la policía se dedica mucho a resolver problemas inmediatos de ciudadanos, pero dedica poco tiempo a la iniciativa de los agentes, a la prevención o a reducir los problemas de la comunidad. Se llega a la conclusión de que los agentes de la policía no son utilizados de forma eficaz y a su vez se aprecia una falta de esfuerzo por parte de las organizaciones, administraciones y sociedad en general, para adaptarse a los cambios necesarios. A su vez, se observa que aquello que es urgente pasa por encima de lo que es importante y eso provoca que el rol de la comunidad queda demasiado en segundo plano, es por eso que el profesor estima que la mediación y las habilidades de negociación son útiles para la policía en multitud de problemas.

El mismo profesor lanzó al aire la siguiente pregunta: “¿La Policía tiene la Neutralidad necesaria y requerida para considerarse mediadora?”, debido a la función pública de la Policía, la respuesta es que no, para acto seguido reconocer que la utilización de la mediación en el ámbito policial es cuanto menos complejo.

Para poder hacer realidad la denominada mediación policial, se resolvió adecuado el uso de la técnica denominada Patterning of Incidents, esta técnica consistiría en acotar muy bien aquellos casos concretos en los que se puede intervenir y por lo tanto se establecen los casos en lo que se puede mediar policialmente.

Este modelo de intervención es el que fundamenta lo que hoy conocemos como Policía Comunitaria o también denominada de Proximidad, siendo dicha Policía Comunitaria el objeto principal a conseguir en todas las policías locales, la policía de proximidad es esencial en todas las policías locales, llevando parejo la función de mediación, si bien con carácter informal y no procedimental, pero mediación en estado puro.

### **10.1.     NORMATIVA ESPECÍFICA POLICIA LOCAL**

Dentro del Título IV de la Constitución Española denominado: “Del Gobierno y la Administración” concretamente en el artículo 104, aparece establecido cual es la función principal de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado:

"Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana".

Centrándonos en la Policía, dentro de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, cuando la Policía realiza una intervención en la que utiliza la Mediación como método de resolución de conflictos, están sin saberlo añadiendo un plus de calidad al cumplimiento de las necesidades de la ciudadanía, ya que participa con ellos en la resolución de sus conflictos privados.

Por lo tanto, cuando los ciudadanos se dirigen a las dependencias policiales a solicitar ayuda o en cualquier servicio asistencial, la Policía se debe convertir en Policía Mediadora utilizando la herramienta de la Mediación Policial. Este tipo de Mediación persigue un cambio de modelo policial tanto en su cultura, como en la percepción de seguridad de la ciudadanía a la que sirve, además abre una vía de socialización que produce una nueva regularización del orden social.

Numerosos autores consideran la mediación, no como un método de resolución de conflictos, sino como una aportación cultural a las sociedades del presente que no solo afronta el reto de garantizar el orden social sino también de celebrar la diversidad humana: la Mediación Social.

Podemos considerar que los Policías (transformados en mediadores), pasan a ser operadores de transformación social.

En cuanto al estudio de la legislación más importante en materia de Mediación Policial y ante la falta de una ley específica sobre esta materia, procederemos a continuación a un pequeño análisis tanto de Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como de la Ley 17/07 de la Generalitat Valenciana de coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana.

Ley Orgánica 2/86, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En su apartado introductorio aparece reflejado la base desde la cual se asienta la presente ley, en ella se expresa lo siguiente: a) Siguiendo las líneas marcadas por el Consejo de Europa, en su «Declaración» sobre la Policía, y por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el «Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley», se establecen los principios básicos de actuación como un auténtico «Código Deontológico», que vincula a los miembros de todos los colectivos policiales, imponiendo el respeto de la Constitución, el servicio permanente a la comunidad, la adecuación entre fines y medios, como criterio orientativo de su actuación, el secreto profesional, el respeto al honor y dignidad de la persona, la subordinación a la autoridad y la responsabilidad en el ejercicio de la función.

Los principios básicos de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son los ejes fundamentales, en torno a los cuales gira el desarrollo de las funciones policiales, derivando a su vez de principios constitucionales más generales, como el de legalidad o adecuación al ordenamiento jurídico, o de características estructurales, como la especial relevancia de los principios de jerarquía y subordinación, que no eliminan, antes potencian, el respeto al principio de responsabilidad por los actos que lleven a cabo.

Por encima de cualquier otra finalidad, la Ley pretende ser el inicio de una nueva etapa en la que destaque la consideración de la Policía como un servicio público dirigido a la protección de la comunidad, mediante la defensa del ordenamiento democrático.

Conviene antes de continuar con el análisis de la citada ley, entender un concepto básico que no es otro que saber quién o quienes forman las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Para ello debemos consultar el:

Título I “De los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad”

Capítulo I” Disposiciones generales”

Artículo 2:

Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:

- a) Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado dependientes del Gobierno de la Nación.
- b) Los Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas.
- c) Los Cuerpos de Policía dependientes de las Corporaciones Locales.

Una vez establecido quien puede ser competente en relación a la Mediación Policial, pasamos a analizar en los artículos sucesivos la atribución o no de competencias y a que cuerpo o fuerza de seguridad del Estado le corresponde.

Encontramos dentro del Título III denominado “De las Policías de las C.C.A.A.” la aparición de una forma no explícita del significado de Mediación Policial que es referenciado de la siguiente forma:

Artículo 38

3. De prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

a) La cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Se entiende, por tanto, que las Policías de las C.C.A.A. de forma cooperativa con el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tendrán asignadas funciones de resolución amistosa de los conflictos privados (Mediación).

Por lo que podemos establecer la generalidad de que cualquier fuerza o cuerpo de seguridad del estado puede participar de esta forma de Resolución de Conflictos.

Es cierto a su vez que posteriormente la Ley establece en Título V denominado “De las Policías Locales”, dentro del artículo 53 apartado 1 letra i, establece como competencia de los Cuerpos de Policía Local entre otros:

Apartado 1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:

i) Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

A continuación, se procede al análisis de la última ley aprobada en el ámbito de la Comunitat Valenciana que tiene por objeto la coordinación de Policías Locales.

Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de la Generalitat, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana

Título III

Cuerpo de Policía Local

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 33 Funciones 1. Son funciones de quienes integran los cuerpos de policía local las señaladas en la normativa estatal sobre fuerzas y cuerpos de seguridad. 2. También serán funciones de quienes integran los cuerpos de policía local las siguientes: 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.

Una vez analizadas las dos leyes de referencia con sus respectivos artículos, se deja patente que la ley atribuye como competencia de las Policías

Locales la resolución de los conflictos privados, siendo esta resolución de conflictos privados citada por la normativa específica la propia mediación policial en sí.

## **10.2. CONFLICTOS MEDIABLES POR POLICIA LOCAL**

Las materias objeto de mediación son muy amplias, con ciertas limitaciones o restricciones como se ha expuesto en el título 6 del presente estudio, pero en el ámbito policial es de interés concretar de forma específica las materias en las que la Policía Local puede y se recomienda actuar a través de la mediación, para ello vamos a realizar un pequeño repaso sobre los tipos de mediación en los que interviene la Policía Local<sup>23</sup>:

### **10.2.1. Mediación familiar**

Mediación dirigida a las personas involucradas en un proceso de separación o divorcio, o que una vez divorciados tienen dificultades sobre la custodia, el régimen de visitas o la pensión de alimentos de los hijos en común.

También se considera Mediación Familiar la que se realiza con personas que tengan dificultades de relación con cualquiera de los miembros de su familia (padre, hijos, hermanos...) o problemas de herencia y empresas familiares. Siempre se ha de buscar el interés superior del menor y de las personas discapacitadas.

### **10.2.2. Mediación empresarial**

Enfocada en el entorno laboral, va dirigida a las personas que tengan problemas con sus superiores, con subordinados o los compañeros de trabajo. Los conflictos pueden derivar del ámbito externo, por la relación entre la empresa y sus clientes o proveedores; o del ámbito interno, entre compañeros, con los superiores o subordinados o los sindicatos.

---

<sup>23</sup> López Jurado, A., & López Gálvez, M. (2017). Mediación en Conflictos. Sevilla: Policía Local Osuna, Policía Local Puente Genil. Págs. 22-23.



### **10.2.3. Mediación escolar**

La Mediación Escolar está dirigida a todas las personas que tienen problemas en el ámbito de la escuela, bien sean profesores, alumnos, tutores o compañeros de clase.

### **10.2.4. Mediación comunitaria**

Está orientada a las personas que tienen conflictos con sus vecinos, o con personas o grupos de personas del mismo barrio, zona o ciudad. Como se puede apreciar el entorno de afección de esta mediación es muy amplia, pues abarca muchas áreas y competencias. La Mediación comunitaria está considerada como una transformación cultural, como una vía de socialización que además de regular el orden social introduce el sentido comunitario que otras formas de resolución de conflictos obvian.

La Mediación Policial es un nuevo estilo y una nueva manera de trabajar la Policía, un cambio de modelo policial, en su cultura y en la percepción de seguridad de la ciudadanía a la que sirve, ayudando a abordar entre otros, los siguientes conflictos:

- Problemas de convivencia vecinales.
- Molestias por ruidos (vecinos, bares, zonas de ocio...).
- Olores, desperfectos y molestias en la comunidad.
- Molestias por animales/mascotas.
- Problemas de salubridad e higiene.
- Problemas por el uso del espacio público (parques, plazas...).
- Problemas de relación entre familiares (padres e hijos, entre hermanos, etc.).
- Conflictos en la puerta de la escuela (entre padres, entre alumnos, entre alumnos y exalumnos, etc.).
- Conflictos entre jóvenes y adolescentes
- Inmigración (algunos problemas).
- Consumo (algunos problemas).
- Ocupación del espacio público.

- Accidentes de tráfico sin heridos (negociación del comunicado amistoso).

### **10.3. CONFLICTOS NO MEDIABLES POR LA POLICIA LOCAL**

Además de las materias de no libre disposición para su mediación, citadas en el apartado 2.4 del presente trabajo, existen conflictos que no pueden ser objeto de mediación desde el punto de vista policial, los cuales se desarrollan:

- a) Cuando la administración sea una de las partes, es decir, cuando sea ella misma la parte reclamante o reclamada.
- b) Ante la existencia en alguna de las partes implicadas en el proceso de mediación, algún tipo de patología de tipo psíquico o psicológica de carácter grave, por las cuales las facultades cognitivas se encuentren afectadas y/o mermadas.
- c) La mediación en materia de Violencia de Género en los casos que son competencia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Se encuentra prohibido por la Ley 1/04, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género.

## **11. PROYECTO MEDIACIÓN POLICIA LOCAL DE ASPE**

### **11.1. ANTECEDENTES MEDIACIÓN POLICIA LOCAL ASPE (UNIMED)**

Para desarrollar el proyecto de mediación en la Policía Local de Aspe, es importante mencionar y retrotraernos al año 2018, año en el que nace la idea de implantación del concepto de mediación policial en Aspe, para lo cual el Inspector D. José Manuel Hernández encabezaría dicha iniciativa e implantación.

La implantación no fue camino fácil, dada la falta de medios materiales y humanos de la cual ha venido destacando este Cuerpo de Policía Local, si bien se implantó de forma notable, desarrollándose una quincena de mediaciones en apenas año y medio por la unidad denominada "UNIMED". A este corto espacio de actividad de mediación, cabe decir que todo lo relacionado con "mediación

policial” era dirigido, ejecutado, tramitado y finalizado por el entonces Inspector de Policía Local Hernández (actualmente Intendente Jefe), siendo su duración apenas de año y medio debido a la desestabilización que hubo en ese tiempo en el seno de la Policía Local de Aspe:

-Bajas laborales de efectivos policiales de forma continuada.

-Falta de medios materiales para dotar a la “UNIMED” de una infraestructura adecuada para desarrollar las funciones propias: no se dotó a la unidad de una sala adecuada donde realizar las sesiones de mediación.

-Falta de medios humanos: como hemos citado, solo estaba desarrollando dichas funciones el Inspector de Policía, desde el inicio hasta el fin, sin tener apoyo de ningún otro efectivo, compaginando sus funciones con las propias del mando y sumando a ello que fue nombrado Intendente Jefe del Cuerpo, por lo que incrementó sus funciones sin merma de las mismas pero sin poder desarrollar como debiera la unidad de mediación “UNIMED”.

- Policía Local asediada por conflicto político/sindical: En el año 2018 se produjo unas acciones políticas y sindicales que introdujeron al Cuerpo de Policía Local de Aspe en una vorágine de envites con el fin de derrocar el sistema y estructura policial para así inclinar la balanza hacía un color político determinado, todo ello en el contexto de precampaña electoral local.

Todas estas inclemencias sufridas por el Cuerpo de Policía Local, produjeron que diversos proyectos habidos dentro del Cuerpo de Policía Local de Aspe se quedarán inactivos y perdidos en el “baúl de los suspiros”, entre los que se encontró la unidad de mediación.

En la actualidad, la Policía Local de Aspe cuenta con una infraestructura mucho más saneada que en el año 2018, no refiriéndonos a cantidad sino a calidad:

- Instalaciones policiales nuevas: Mas amplias, con múltiples estancias y equipada con tecnología.
- Medios materiales: Mejores medios materiales de todo tipo como cámaras de videovigilancia del tráfico, chalecos antibalas unipersonales, walkies nuevos unipersonales y con geolocalización, etilómetro evidencial nuevo, un vehículo policial más, etc.

- Plantilla policial: con iniciativa, ilusión, ganas y energías positivas ( a diferencia de años atrás dentro del contexto de la “guerra sindical” producida, en la cual una pequeña parte del conjunto influencia negativamente en el resto)

Todo este contexto citado, hace que se plantee el presente trabajo, al objeto de reimplantar una unidad de mediación en la Policía Local de Aspe con estructura orgánica sólida y engranada y que desemboque en un servicio público eficaz y ágil para los vecinos del pueblo de Aspe. Todo ello, dado que como hemos dicho, la unidad de mediación a día de la fecha no existe.

La mediación en el ámbito de la Policía Local, además del cumplimiento de la normativa legal expuesta, requiere de unos medios -tanto materiales como humanos- que vienen condicionados por los propios medios de los que se dispone en el propio cuerpo policial. Por lo que a continuación vamos a describir estructuralmente como está formado el Cuerpo de la Policía Local de Aspe, para desarrollar a continuación las funciones de mediación adecuadas según miembros del cuerpo, la formación que debe de tener cada componente, los medios materiales necesarios, los medios humanos mínimos, protocolos de actuación y la difusión necesaria.

## **11.2. ESTRUCTURA POLICIA LOCAL ASPE**

La estructura orgánica del Cuerpo de la Policía Local de Aspe, viene recogida y regulada en la Relación de Puestos de Trabajo (R.P.T. en adelante) del Ayuntamiento de Aspe, constando un total de 36 efectivos policiales, estructurados en categorías piramidales proporcionadas:

- 1 Intendente -Jefe
- 2 Inspectores
- 6 Oficiales
- 27 Agentes

Esta citada estructura, recogida en la R.P.T. del Ayuntamiento de Aspe está desde un tiempo a esta parte, sin cubrir en su totalidad, lo que lleva a una realidad muy diferente a la que se debiera orgánicamente, siendo la siguiente:

- 1 Intendente – Jefe
- 2 Oficiales
- 22 Agentes

Si bien el camino para completar todos los efectivos de policía local se hace muy enfarragoso e interminable, siendo necesarios convocar muchos procesos selectivos, y para cuando dichos procesos selectivos se han finalizado y cubierto, resulta que varios efectivos policiales abandonan el cuerpo de policía local para formar parte de otro Cuerpo de Policía Local distinto (a través de procesos selectivos por el turno de movilidad), lo cual está produciendo que siempre haya merma de efectivos policiales encadenando la entrada de nuevos efectivos policiales con la salida de otros tantos, y entre medio la contratación de efectivos policiales de forma interina, con la consecuente merma funcional de los mismo (no pueden portar armas y tendrán limitadas sus funciones a las de policía administrativa, custodia de edificios, medio ambiente, tráfico y seguridad<sup>24</sup>).

Estos antecedentes en materia de personal, hace replantearse el organigrama policial, la asignación y distribución de servicios y la planificación de funciones a realizar por el Cuerpo de Policía Local, adaptándolas a los medios tanto materiales (cabe decir que son notables en la Policía Local de Aspe) como humanos (como hemos puesto de relieve, son deficientes).

### **11.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL POLICIA LOCAL ASPE**

Una vez citada la estructura y composición de los miembros de la Policía Local de Aspe, se va a destacar la organización interna y asignación de destinos y servicios policiales.

Lo primero que hay que hacer es mencionar que el Cuerpo de Policía Local de Aspe se organiza funcionalmente en dos partes, una de ellas es el cerebro y la otra es el motor, correspondiendo el cerebro con el componente de gestión, administración y dirección que debe existir en toda organización y correspondiendo el motor con la parte de ejecución y realización de tareas. Estas

---

<sup>24</sup> Según dispone el artículo 41 bis de la Ley 17/2017. De 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana.

partes vienen a materializarse en dos áreas; Jefatura y personal adscrito y una segunda área correspondería al Servicio Policial Operativo.

- **Jefatura y personal adscrito:** Compuesto por el Intendente Jefe del Cuerpo, que lleva la dirección de todos los servicios y funciones, un Oficial coordinador que transmite las funciones a realizar por el Servicio Policía Ordinario, desarrolla dispositivos policiales a ejecutar y ejecuta la gestión del cuadrante de servicios y permisos, un Agente de Policía que dedicado al Área administrativa, un Agente de Policía Local destinada al Grupo Gamme (Grupo de atención a mujer y menores), y no formando parte del Cuerpo de Policía Local una persona auxiliar administrativa. No es necesario que dichos componentes presten servicio las 24h, 7 días/semana los 365 días/año, por lo que los componentes de esta área tienen una jornada laboral similar al resto de funcionarios (de lunes a viernes con días de vacaciones y permisos) si bien sí es necesario que presten servicio en el turno primero de mañanas, dado que es cuando el Ayuntamiento funciona y es necesaria la comunicación entre Policía y Ayuntamiento muchos de los servicios policiales proveniente requeridos por el propio Ayuntamiento, tales como eventos deportivos, fiestas, notificaciones o citaciones,...etc.).
- **Servicio Ordinario Operativo:** Compuesta por una patrulla policial motorizada (vehículo patrulla o motos policiales) formada por dos efectivos policiales y por una Sala de Comunicaciones, formada por un efectivo policial. En Aspe, la policía local tiene unos servicios mínimos para cubrir la composición del Servicio Ordinario Operativo, estipulado en 3 efectivos policiales al objeto de proveer 1 efectivo destinado en Sala de Comunicaciones y 2 efectivos destinados en Patrulla Policial, debiendo ser este mínimo de 3 efectivos permanente las 24 horas durante los 7 días de la semana los 365 días del año. Los efectivos policiales que sobrepasaren los servicios mínimos establecidos incrementarían el destino de patrulla policial.

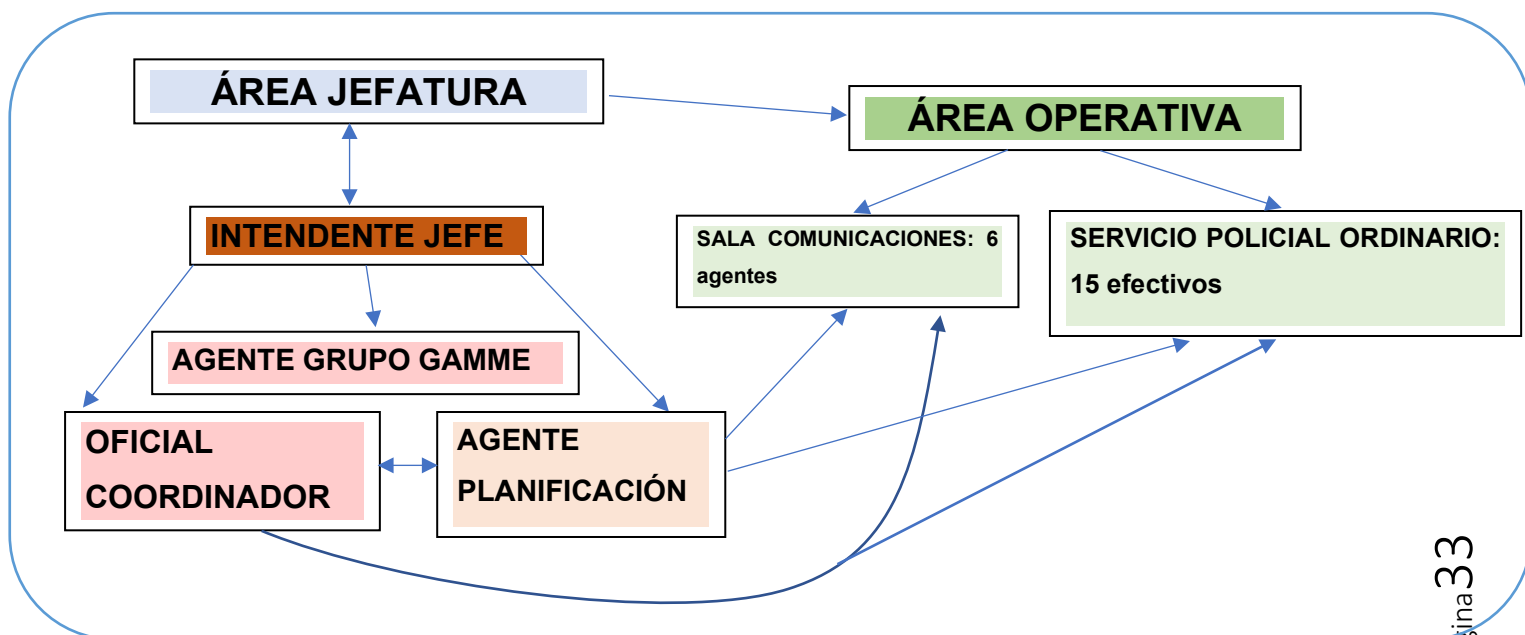
El servicio ordinario debe de prestar servicio policial durante todo el año de forma homogénea, lo que se hace preciso un sistema de trabajo continuado durante todo el año, lo que se consigue con el sistema de

trabajo implantado en la Policía Local de Aspe desde el pasado año 2021, cuyas características se detallan:

- Sistema de trabajo y descansos denominado 7x7: Siete días de trabajo y siete días de descanso, durante todo el año de forma cíclica.
- Turnos de trabajo rotatorios: Se realizan los turnos por rotación, realizando la rotación cada dos bloques de trabajo (7 días de trabajo es un bloque), y siendo el orden de los mismos de forma ascendente, es decir turno primero (mañana, de 06h a 14:30h), turno segundo (tarde, de 14:00h a 22:30h) y turno tercero (noche de 22h a 06:30h).

En dicho sistema de trabajo no corresponden días de vacaciones, ni fines de semana, ni festivos, ni días de asuntos propios. Con ello se salva las ausencias de personal policial en época estival por vacaciones. Además, existe media hora de coincidencia de dos turnos de trabajo -el saliente con el entrante- para así conseguir que en los tiempos de relevo de turno no se produzca una ausencia de policía, y siempre existan efectivos policiales prestos para el servicio durante todas las horas del día.

La estructura propuesta se refleja en el siguiente flujograma:



Fuente: elaboración propia

Para cumplir los objetivos en materia de servicios mínimos, se hace necesario un mínimo de 18 efectivos policiales en el servicio policial ordinario, mínimo que se supera en tan solo 3 efectivos, lo que indica la merma y escasez de medios humanos que acontece esta Policía Local actualmente, si bien hay visos de mejorar y normalización al alza del número de efectivos que componen el Servicio Policial Operativo, a través dotar de agilidad los procesos selectivos necesarios para llegar a cotas superiores a las actuales.

#### **11.4. CREACIÓN UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL ASPE (UNIMED)**

Como se ha comentado, la Unidad de Mediación de la Policía Local de Aspe se implantó en el año 2018, si bien está inoperativa por las inclemencias acontecidas en el cuerpo policial producidas principalmente por falta de personal en todas las categorías del cuerpo, así como los cambios en la dirección del cuerpo policial, produciéndose una inestabilidad en la dirección del mentado cuerpo policial – desde 2018 hasta el año 2021 se ha cambiado la jefatura del cuerpo hasta en cuatro ocasiones, estando a día de la fecha este problema solucionado con la continuidad desde el año 2020 del actual Intendente Jefe.

Para lo cual, dado que no existe funcionalmente Unidad de Mediación, se hace preciso establecerla en toda su integridad, motivo que fundamente el presente trabajo. Para ello es necesario establecer una serie de necesidades que van desde establecer unos medios materiales factibles a los habidos actualmente en la Policía Local de Aspe, también asignar una organización que lleve a cabo todo lo relacionado con mediación policial, siendo ejercido por miembros a establecer del propio cuerpo policial. También planificar y establecer la forma de llevar a cabo las funciones de mediación. Todo ello trataremos de desarrollarlos en los siguientes apartados.

##### **11.4.1. Publicidad y difusión**

-Difusión en medios de comunicación: Importante dar a conocer a la ciudadanía de Aspe el nuevo servicio implantado, para ello se anunciará por las Autoridades Locales, en unión del Jefe de Policía Local, a través de una rueda de prensa. También se posteará en redes sociales dependientes del



Ayuntamiento, incluida la de la Policía Local. Es importante en el anuncio de este nuevo servicio dar una explicación concreta, definiendo en que consiste la mediación policial, las ventajas que tiene -gratuidad entre otras-, quién puede optar, que conflictos son mediables y como acceder al servicio de mediación.

Folletos informativos: Se elaborarán folletos en formato tríptico elaborados por la Policía Local de Aspe, donde se resumirá los aspectos más importantes de la mediación, empezando por lo que es la mediación policial, ventajas de la mediación policial, condiciones para acudir a ellas, como solicitar el servicio de Mediación Policial, como se desarrolla la mediación, catálogo de conflictos no mediables y catálogo de conflictos que media la Policía Local de Aspe. Se adjunta anexo con el tríptico desarrollado.

#### **11.4.2. Medios materiales UNIMED P.L. Aspe**

Las nuevas instalaciones de la Policía Local, denominadas Centro de Emergencias Municipal, se caracterizan por tener espacio suficiente para desarrollar las funciones de mediación, si bien sería necesario habilitar una Oficina denominada “sala amable” con las siguientes características:

-Sala amable: Oficina espaciosa dotada de mesa de escritorio con equipos ofimáticos (ordenador, impresora, grabadora de audio y teléfono), mesa de sesiones (amplia y redonda con al menos cuatro sillas), sofá para posible descanso de las partes a mediar, luminaria agradable (a ser posible natural). Botellas de agua individuales, caramelos, pañuelos desechables.... y demás elementos que hagan posible una estancia agradable para que las partes en conflicto se sientan cómodos y conseguir así un plano de igualdad de los intervinientes en la mediación. Dicha sala amable se ubicaría en la segunda planta del Centro de Emergencias Municipal, la cual se puede acceder por entrada diferente de la entrada de recepción policial para emergencias, donde podrían subir a la segunda planta con total accesibilidad (escaleras o ascensor).

#### **11.4.3. Medios humanos UNIMED PL Aspe**

Como hemos comentado, la plantilla de Policía Local de Aspe se encuentra en número inferiores a su estructura orgánica natural, si bien se estima viable la

implantación de la Unidad de Mediación Policial en Aspe, la cual se integraría por los siguientes efectivos:

- Intendente Jefe (Responsable de la Unidad)
- Oficial P.L. (Coordinador de la unidad)
- 1 Agente P.L.

Los efectivos integrantes de dicha unidad, inevitablemente desarrollarían sus funciones de mediación compaginando el servicio ordinario policial. Para lo cual, teniendo en cuenta que el sistema de turnos de trabajo es el denominado 7 x 7 , que significa siete días de trabajo y siete días de descanso, haciendo turnos rotatorios de mañana tarde noche, es preciso cubrir los turnos de mañana y tarde con Agentes de la unidad, para así poder hacer la valoración inicial *in situ* del caso para poder dilucidar si fuere mediable o no, actuando con inmediatez a la vez que haciendo de filtro, consiguiendo así una valoración inicial de captación de casos mediables.

Las funciones serán desarrolladas en el organigrama que se creará en apartados siguientes.

#### **11.4.4. Formación UNIMED PL Aspe**

Sería preciso la formación de los componentes de esta unidad, siempre que no se cuente ya con ella, dicha formación será continua por lo que los integrantes de la unidad deberán estar formados en mediación y actualizados, realizando para ello cursos preceptivos necesarios. Jefatura organizará esta formación a través de cursos de mediación estipulados normativamente.

Una vez que los componentes del grupo UNIMED estén capacitados, se establecerán unos protocolos de actuación para el Servicio Operativo de la Policía Local, ello al objeto que todos los componentes del cuerpo tengan unas nociones mínimas del procedimiento de mediación y de los casos que son susceptibles de mediación policial. Estos casos susceptibles de mediación serán establecidos por la Jefatura del cuerpo, como máximo responsable del propio cuerpo y de la unidad de mediación, y se irán implantando unas funciones

inicialmente mediables para con el transcurso del tiempo ser aumentadas en número en función de la evolución de la unidad y análisis de los procesos mediados.

#### **11.4.5. Materias mediables por UNIMED PL Aspe**

La implantación de esta unidad de mediación, se hará progresiva, en atención a la evolución de casos mediados, analizando resultados, tiempos y recursos humanos destinados, para así ir ampliando funciones conforme la organización interna de la Policía Local de Aspe lo permita (previsión de nuevos efectivos policiales).

La tipología de casos que van a ser mediados por la UNIMED de la Policía Local de Aspe son los siguientes:

- Conflictos de convivencia vecinal.
- Molestias por ruidos provenientes de bares, cafeterías, zonas de ocio, fiestas de calles, lanzamiento de artificios pirotécnicos, etc.
- Molestias por animales y/o mascotas.
- Molestias por obras.
- Problemas de salubridad e higiene en viviendas.
- Conflictos familiares entre padres e hijos, hermanos, etc.
- Conflictos entre jóvenes y adolescentes.

#### **11.4.6. Protocolo mediación PL Aspe**

##### **➤ INICIACIÓN:**

##### **a) Conocimiento del conflicto por intervención policial**

En intervención policial consistente en un conflicto entre partes consistiendo en una de las materias de mediación establecidas, la patrulla policial actuará, procediendo como es habitual a mantener entrevista con las partes implicadas, y tras valoración e interpretación del problema, tratará de darle solución. Es lo que se conoce como “mediación informal”.

Sin embargo, si los agentes detectan una problemática más profunda que diera pie a interpretar que hubiere un conflicto latente, porque lleva tiempo repitiéndose la actuación policial con mismos implicados o cualquier otra circunstancia que impida su resolución en ese momento de la actuación, se dará a los implicados información cumplida sobre el servicio de mediación de esta Policía Local, explicando qué es y cómo solicitar dicho servicio de mediación, siempre explicado brevemente, facilitándole folleto informativo.

Dado que las intervenciones policiales se registran en el sistema de avisos de la Policía Local, denominado Vinfopol, este registro deberá de cumplimentarse de forma amplia, con recogida de datos de las partes implicadas, resumen de la intervención y resultado de esta. Dicho registro, denominado “novedad” se clasificará como “Policía Administrativa”, “mediación policial”, creando en el programa de gestión policial una alerta de forma que automáticamente envíe un aviso (vía mail o a través del programa de gestión policial Vinfopol) a Jefatura y al Oficial coordinador.

La UNIMED recibirá la novedad del posible caso mediable, a través del Intendente Jefe o del Oficial Coordinador. Una vez estudiado el caso, se realizará valoración de la posibilidad de intervenir la UNIMED, en caso de ser favorable, se contactará con las partes y se les informará concretamente sobre la conveniencia de iniciar una mediación formal por la UNIMED, así como se le facilitará folleto informativo y documento de solicitud para su presentación a través del registro del Ayuntamiento y poder iniciar formalmente la mediación. Sin embargo, en caso de no ser viable, igualmente se contactará con las partes y se le informará de la imposibilidad de mediación policial, dando información explicativa de los motivos por los que no es posible la mediación.

#### **b) Conocimiento del conflicto por comparecencia de parte**

En el caso de que un ciudadano acuda al Centro de Emergencias Municipal para exponer un conflicto o solicitar el servicio de mediación, el Agente destinado en Sala de Comunicaciones lo atenderá como un servicio policial más, manteniendo entrevista con el ciudadano, recabando información para poder resolver la situación a la mayor brevedad, y si el Agente detectase una problemática de fondo que pudiera existir un conflicto latente, procederá a dar al ciudadano información sobre el servicio de mediación, explicando de forma

comprensible en que consiste la mediación, los beneficios de la misma y le facilitará folleto explicativo. Al igual que si la actuación se produjera por intervención policial, se registrará en el programa de gestión policial Vinfopol y se seguirá el mismo procedimiento descrito en el apartado a) anterior.

### **c) Conocimiento del conflicto por derivación de otras Áreas del Ayuntamiento**

También se puede dar el caso que se solicite mediación en un conflicto que la policía local no tiene conocimiento o constancia, siendo este último supuesto francamente improbable, pues en todo conflicto suele haber una escalada y en determinadas fases del mismo se suele producir aviso policial, bien de las partes o de personas testigos de los hechos. Así y todo, en caso de recibir conocimiento de solicitud de mediación por derivación de otras Áreas del Ayuntamiento de Aspe, dicha derivación sería estudiada por la unidad UNIMED, Intendente Jefe u Oficial Coordinador. Una vez estudiado el caso, se realizará valoración de la posibilidad de intervenir la UNIMED, en caso de ser favorable, se contactará con las partes y se les informará concretamente sobre la conveniencia de iniciar una mediación formal por la UNIMED, así como se le facilitará folleto informativo y documento de solicitud para que presentación a través del registro del Ayuntamiento y poder iniciar formalmente la mediación. Sin embargo, en caso de no ser viable, igualmente se contactará con las partes y se le informará de la imposibilidad de mediación policial, dando información explicativa de los motivos por los que no es posible la mediación, si bien se le indicará posibles soluciones según la tipología del conflicto que presente, derivándose dicho caso al Servicio Policial Operativo.

### **d) Recepción de solicitud**

Al igual que cuando se tiene conocimiento de un conflicto a través de otras Áreas del Ayuntamiento -por derivación-, cabe la posibilidad que se reciba solicitud de mediación directamente por el ciudadano, sin que exista constancia en Policía Local de antecedentes. Ante lo cual se estudiará el caso por la UNIMED, al objeto de determinar si es un caso mediable o no, atendiendo a las materias mediables por la Policía Local de Aspe establecidas en el punto 11.4.5 del presente estudio, en cuyo caso afirmativo se procederá a realizar llamada

telefónica a la persona solicitante al objeto de programar la primera cita y formalizar el acta de solicitud del servicio de mediación. Si por el contrario el caso no es mediable, igualmente se contactará vía telefónica con la parte interesada informándole de la imposibilidad de realizar una mediación, si bien se le indicará posibles soluciones según la tipología del conflicto que presente, derivándose dicho caso al Servicio Policial Operativo.

En todos los posibles casos de conocimiento del conflicto antes citados, la Unidad de Mediación UNIMED, previa presentación de solicitud de mediación por registro municipal, realizará estudio del caso a mediar, asignándose cada caso a un efectivo de la UNIMED, procediendo en la asignación de cada caso según volumen de trabajo de los componentes de dicha unidad, siendo dicha asignación establecida directamente por la Jefatura del Cuerpo -que es quien conoce las tareas de cada efectivo policial-, pudiendo a su vez realizar el propio Jefe la auto asignación de un caso que crea conveniente.

Una vez que tenemos la solicitud formal de mediación y el mediador asignado por la Jefatura, se puede iniciar y formalizar el procedimiento, en la sesión informativa que se establece.

### ➤ **SESIONES INFORMATIVAS**

El mediador asignado de la UNIMED procederá a concertar cita con las partes, para lo cual realizará llamada telefónica a ambas partes, procediendo a realizar una pre-presentación con las partes, siendo muy importante que desde un primer momento transmita cercanía, proximidad y confianza, y dejará una cita fijada para el día convenido, en el Centro de Emergencias Municipal sito en la calle Lepanto N°8 de Aspe.

Cuando llegue el día concretado, el Agente de la UNIMED procederá a realizar los preparativos para que la primera sesión fluya con normalidad, para lo cual deberá asegurarse que en la sala amable establecida para realizar las sesiones está todo dispuesto y ordenado:

- Iluminación correcta, ventilada, ambientada.

- Mesa equipada con las sillas justas para la sesión (si la sesión se forma por tres personas habrá tres sillas, si se forma por cuatro personas habrán cuatro

sillas...). Este aspecto es simplemente importante en tanto que evita sensaciones de incertidumbre en cuanto que pueden pensar que falta alguien por asistir, o que puede venir alguien a la sesión en cualquier momento, por eso es conveniente las sillas justas para el caso concreto.

- Botellines de agua, dos botellines de agua por participante -incluido el mediador-.

- Caramelos, dispuestos para las partes en un plato puesto en medio de la mesa, lo cual dará un toque amable.

- Pañuelos preparados en lugar discreto, pero visible.

Cuando se acerque la hora de la sesión, el mediador estará pendiente de la llegada para salir a recibir a la primera parte en llegar, volviéndose a presentarse nuevamente e invitando a pasar a la sala amable donde se desarrollará la sesión. Una vez en la sala amable, le indicará se le invitará a sentarse en el sillón y se le ofrecerá agua o un café, y hablará con la parte para romperle el hielo, pudiendo hablar del tiempo, del pueblo de Aspe...etc. Cuando se persone la otra parte, realizará el mismo procedimiento, recibéndola e invitándola a entrar en la sala amable, y ya dentro sentarse en sillón, ofreciéndole a su vez agua o café. Una vez roto el hielo y las partes personadas el mediador informa que van a hablar del caso, realizando presentación de él mismo y de las funciones que va a realizar, dejando claro e informando de su neutralidad, imparcialidad, confidencialidad e interés porque todo salga bien, les hablará de los beneficios que tiene la mediación y la gratuidad de esta, les informará de la conveniencia para las partes de llegar a un acuerdo, así como del carácter voluntario de iniciar dicho procedimiento. Se les consultará la lengua que quieran elegir para dialogar, si el castellano o el valenciano, también se les consultará cuestiones de agenda para ver disponibilidad de días de sesiones o encuentros, también se les explicará la posibilidad de sesiones privadas del mediador con una de las partes (llamadas caucus), etc.

Una vez todo explicado, y resuelta cualquier duda, se consultará sobre la decisión de cada parte de iniciar el procedimiento de mediación, para lo cual se les informa que se inicia mediante Acta Constitutiva, la cual debe dejar constancia de varios aspectos:

- Identificación de las partes.

- Designación Mediador.
- Objeto del conflicto.
- Duración aproximada.
- Coste gratuito.
- Aceptación voluntaria de las partes.
- Lengua elegida en el procedimiento.
- Lugar de celebración de las sesiones.
- 

En caso de aceptación por las partes, éstas firmarán el Acta Constitutiva en unión del Agente de la UNIMED y se finalizará la sesión informativa, procediendo a establecer la fecha de la primera sesión de mediación.

En caso de no aceptación por las partes, o por una de las partes, no se ofrecerá a firmar el Acta Constitutiva, dando por finalizada la sesión informativa para lo cual el Agente UNIMED elaborará informe con resultado No Aceptación, con las particularidades del caso expuestas en el informe.

Con el resultado de la sesión informativa, ya sea “aceptación” o “no aceptación”, se despide a las partes. Siendo la despedida igual de acogedora que la recibida, para lo cual el Agente de la UNIMED acompañará a las partes a la salida y se despedirá amablemente de las partes.

### ➤ INSTRUCCIÓN

Sesión de mediación:

Los días citadas y concretados con las partes, se procederá de igual forma que la sesión informativa, procediendo el Agente de la UNIMED a recibir a las partes y amablemente invitarlas a entrar en la sala amable y sentarse en un sillón.

Dependiendo de la materia que se trate, se mantendrá la sesión en los sillones o bien se pasará a la mesa, según sea conveniente (exposición de documentos, según comodidad o preferencia de las partes...etc).

En las sesiones de mediación el Agente, va a tratar de seguir unos objetivos en las sesiones, para ello se estructurará la instrucción de mediación en las siguientes fases:

- Presentación o encuadre.



- Descripción de lo ocurrido.
- Aclaración del problema.
- Búsqueda de soluciones.

Cada una de las fases citadas, puede conllevar más o menos sesiones de mediación, dependiendo de cada caso.

El Agente de UNIMED en su primera sesión de mediación, procederá a la fase de presentación o encuadre, encargándose el Agente de explicar a las partes cómo se va a desarrollar la mediación, en cuanto a objetivos, expectativas, rol del mediador y las partes, etc. Se insistirá a las partes, a modo de introducción de los principios del procedimiento de mediación (voluntariedad, confidencialidad...etc.), así como también se les insistirá en informarles que una buena comunicación requiere de unos mínimos requisitos (no interrupciones, respeto, educación...) de modo que, si éstos se cumplen, se va a facilitar que se de una búsqueda de soluciones más rápida y eficaz, del mismo modo que si no lo hacen es muy probable que la situación no se materialice como se espera. Así como también se le recordará a las partes que el mediador les va a servir de modelo de interacción y que pueden desistir de la mediación en cualquier momento. En definitiva, el mediador insiste y recuerda de una forma más formal lo expuesto en la sesión constitutiva. Una vez finalizada esta fase, el Agente UNIMED valorará si concluir la sesión o si se prosigue iniciando la siguiente fase de mediación, todo ello según circunstancias de duración de la sesión y sobre todo de la predisposición o voluntad de las partes, sumado al sentido de la evolución de la mediación, es decir si se ve una predisposición positiva, un posible entendimiento de las partes y ausencia de cansancio, el propio Agente UNIMED aconsejará continuar.

Dicho esto, se seguiría la siguiente fase denominada de “descripción de lo ocurrido”, donde el Agente UNIMED, invitará a que las partes expongan su versión del conflicto y expresen lo que piensan y como se sienten por el conflicto que sufren. En la exposición de las partes, el Agente UNIMED debe hacer que las partes perciban que son escuchadas, dándoles la opción de desahogo y consiguiendo una sinceridad de las partes, siendo el objetivo principal que expresen todo lo que sienten, padecen y no se guarden ningún aspecto del conflicto en su interior, exteriorizando las posturas sinceras de las partes. Siendo

importante que todos respeten los turnos de palabra -moderados por el mediador- y que se realice una escucha activa, empatizando las partes mutuamente.

Una vez expuesto el motivo del conflicto por las partes, se seguiría con la siguiente fase, “aclaración del problema”. Esta fase cobra especial importancia la figura del Agente mediador, el cual tendrá que identificar en que consiste realmente el conflicto, tratando de cribar posibles subjetividades, falsedades, prejuicios o juicios de valor para así dar con el conflicto real. Para lo cual, expondrá el Agente UNIMED a las partes cuál cree que puede ser el conflicto real, buscando una versión consensuada del conflicto, explorando -para ello- los posibles intereses que se ocultan a las posiciones de cada uno y dirigiendo la sesión hacía el diálogo en términos de intereses. La importancia de esta fase es demostrar a las partes que existen diferentes puntos de vista o enfoques sobre un mismo problema o conflicto, facilitando así la empatía y dando viabilidad a la resolución del conflicto, con el objetivo final de poner en relevancia la importancia que tiene para ambas partes el llegar a un acuerdo, finalizando esta fase en este punto.

La siguiente fase denominada “búsqueda de soluciones” se debe de iniciar poniendo en debate los temas más relevantes y aportando posibles soluciones o puntos en común. Se deberá de facilitar la creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones, a través de técnicas como la tormenta o lluvia de ideas - brainstorming- o similares técnicas dentro de las habilidades del Agente mediador. Es importante conseguir la participación en esta fase en particular, siendo interesante que las partes aporten posibles soluciones a los problemas de la otra parte, siendo vital el diálogo entre las partes para que exista puntos de acercamiento y entendimiento. Para ello el Agente mediador valorará cada una de las posibles soluciones que cada parte aporta a la resolución del conflicto, para tratar de medir las posibilidades de acuerdo entre las partes. Cuando el mediador valore posibles soluciones de las partes, intervendrá para solicitar de la otra parte que valore dicha posible solución y pedir su conformidad con cada propuesta de solución. Si hay voluntad de solucionar el conflicto por las partes, habrán llegado a un punto en el que cada parte visualizará y empatizará con la posición de la otra parte, pasando de tomar a la parte contraria de adversaria a aliado en búsqueda de soluciones, con ello se produce una modificación de la

conducta de las partes para finalizar en el buscado acuerdo o solución del problema, fase que finaliza cuando se consiga llegar a este punto.

La siguiente y última fase es la denominada “fase de acuerdo”, fase en la que el Agente Mediador debe de ayudar a las partes en la evaluación de las posibles soluciones aportadas en la fase anterior, también deberá ayudar a las partes en el análisis de las posibles soluciones, sus ventajas e inconvenientes, hasta que pueda formarse entre las partes un punto de entendimiento o acuerdo que soluciones el conflicto, hecho que no siempre se consigue pero que merece la pena intentarlo.

### ➤ **TERMINACIÓN**

Siguiendo la sesión de mediación anterior, deviene la fase de terminación de la mediación, en la cual, en base a anteriores sesiones, el Agente UNIMED ya sabrá como concluir la mediación, si es en acuerdo o desacuerdo.

En el caso de acuerdo, el Agente mediador tratará además de definir bien el acuerdo en todos sus detalles, buscando que el acuerdo sea concreto, claro, realista y aceptado por todos, pidiendo a las partes el compromiso de cumplir el acuerdo que han alcanzado. El Agente mediador plasmará en un Acta Final o Acta de Terminación el acuerdo por escrito, el cual puede ser un acuerdo total o parcial de determinados aspectos del conflicto. El Acta Final deberá hacer constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha donde se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones establecidas por normativa, con indicación del Agente mediador que ha intervenido. Dicho acuerdo deberá firmarse por las partes o sus representantes. El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como título ejecutivo. Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos. Tras la formalización del acuerdo, el Agente mediador realizará seguimiento durante 45 días, manteniendo contacto con las partes, interesándose acerca del estado de los acuerdos alcanzados para determinar si se están cumpliendo o no. Siendo el cumplimiento de los acuerdos respetado, el Agente UNIMED realizará informe de finalización de la mediación, facilitando encuesta de satisfacción que se

facilitará, archivando dicho informe con el resto de documentación del expediente en base de datos de la Policía Local de Aspe. En caso de que con el tiempo se vuelva a reavivar el conflicto, significará que los acuerdos no se han respetado, para lo cual el Agente UNIMED se entrevistará con las partes con el fin de revisar los acuerdos – nunca para volver a iniciar el proceso- y volver a insistir en el carácter vinculante de los acuerdos adoptados, así como propondrá la elevación de dichos acuerdos a escritura pública, para que sea ejecutable por imperativo legal. Por último, se facilitará a las partes encuesta para valoración del nivel de satisfacción alcanzado, así como para mejorar cualquier aspecto posible del procedimiento y mediación de esta Policía Local de Aspe. Dicha encuesta será remitida cuando esté cumplimentada y se archivará en el expediente, sirviendo para estudio de mejora de la unidad UNIMED de Policía Local de Aspe.

En caso de desacuerdo, el Agente mediador confeccionará Acta Final haciendo constar que ha finalizado en desacuerdo, conteniendo dicho acta la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha donde se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones establecidas por normativa, con indicación del Agente mediador que ha intervenido. Dicha acta se firmará por las partes y se archivará en base de datos de la Policía Local. Así como también se facilitará a las partes encuesta para valoración del nivel de satisfacción alcanzado, así como para mejorar cualquier aspecto posible del procedimiento y mediación de esta Policía Local de Aspe. Dicha encuesta será remitida cuando esté cumplimentada y se archivará en el expediente, sirviendo para estudio de mejora de la unidad UNIMED de Policía Local de Aspe.

## 12. **CONCLUSIONES**

Tras la fundamentación del presente trabajo y tras la propuesta de creación de unidad de mediación en la Policía Local de Aspe, cabe exponer aspectos críticos referidos a la mediación y también a la implantación de una unidad de mediación en la Policía Local de Aspe (extensivo a la práctica totalidad de cuerpos policiales):

PRIMERA.- Si bien se ha expuesto los beneficios del proceso de mediación en todos sus ámbitos, cabe reseñar que el proceso de mediación es un método desconocido en la población en general, debido en parte a la falta de difusión en todos los niveles, por lo que sería de vital importancia implementar políticas de difusión a nivel estatal, para la viabilidad de iniciativas de mediación y predisposición activa por las partes en conflicto en aras de solucionar estos conflictos.

SEGUNDA.- La convivencia ciudadana es un derecho fundamental en nuestra sociedad, estando regulado normativamente todo lo que está permitido hacer y todo lo que está prohibido. Esto conduce ineludiblemente a la creencia generalizada a la auto-razón cuando, en realidad, todo lo legítimo lo es por derecho y, por ende, conlleva un sometimiento a las leyes que, en ocasiones, puede llegar a ser contraproducente para el proceso de mediación en sí y a la tan ansiada cultura de la paz. Todo ello provoca que las partes busquen la razón jurídica o legal, apartándose del diálogo entre las partes y eludiendo con ello el proceso de mediación que ya de por sí desconocen. En resumidas cuentas, el proceso de mediación se encuentra muy condicionado y encorsetado por el derecho en nuestro país, teniendo poco margen de maniobra la mediación frente al derecho, hecho que produce en las partes la creencia de la auto-razón en el conflicto y por conllevando a una ausencia de empatía y falta de diálogo con los temas del conflicto que conlleven a ceder en sus posturas.

TERCERA.- La implantación de una unidad de mediación en policía local Aspe, y extensiva al resto de cuerpos policiales no resulta fácil de por sí, dado que conlleva una serie de recursos como la dotación de infraestructuras, formación policial y recursos humanos. Si bien en Aspe las infraestructuras ya se disponen, bien es cierto que habría que implementar las funciones y formación de los efectivos policiales destinados a la unidad, con lo que obviamente la implementación de dichas funciones conllevaría el detrimento de otras funciones que ya hacen los efectivos de la Unidad. Ello puede producir al final, una disfunción del servicio policial al abarcar más funciones de las que se pueden realizar de forma óptima. A día de hoy son muchas las funciones que la sociedad

reclama y, con ello, las policías locales intentan abordar las necesidades de la población, lo que se traduce en una sobrecarga de funciones.

CUARTA.- Son tiempos de austeridad y crisis económica, donde las Policías Locales en general, y Aspe en particular, se encuentran con déficit de personal, no llegando a cubrir los puestos relacionados en su Relación de puestos de Trabajo del Ayuntamiento de Aspe. Esto hace más difícil aún, si cabe, que el proceso de mediación prospere de la forma que debiera.

QUINTA.- La politización de los cuerpos policiales no es ajena al cuerpo de Policía Local de Aspe, donde el Jefe nato del Cuerpo de Policía Local es el Alcalde, lo que dependiendo del interés a nivel político puede dar conformidad a la creación de dicha unidad de mediación en la Policía Local de Aspe. Esto conlleva una lucha de poderes, que estamos acostumbrados a ver, y casi siempre finaliza con la destrucción de iniciativas de gobiernos locales diferentes al gobernante actual. Es por ello que resulta más que probable que si se llegase a crear esta unidad de mediación, en el caso de que se produjera un cambio de gobierno local, dicha unidad se desharía para crear o dar cobertura a otras funciones policiales distintas y también necesarias.

## 13. BIBLIOGRAFÍA

- Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. (23 de abril de 2021). Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana. (9076), 18715-18746. (D. O. Valenciana, Ed.) doi:DOGV núm. 9076 de 05.05.2021
- Folberg, J., & Taylor, A. (1984). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio* (Marzo de 1984 ed.). (L. S.A., Ed., & B. E. Blanca Mendoza, Trad.) Mexico DF.
- Haynes, J. M. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar. Cómo afrontar la separación de pareja de forma pacífica. Manual práctico para mediadores* (24 abril 2012 ed.). Gaia Ediciones.
- Hernández Ramos, C. (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*(17), 67-80. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>
- Jefatura del Estado. (6 de julio de 2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (162), 49224-49242. Boletín Oficial del Estado. doi:BOE Núm.162
- López Jurado, A., & López Gálvez, M. (2017). *Mediación en Conflictos*. Sevilla: Policía Local Osuna, Policía Local Puente Genil.
- Ministerio de Justicia. (6 de julio de 2013). Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (310), 105296-105311. Boletín Oficial del Estado. doi:BOE Núm. 310
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos* (Enero de 1986 ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Mora, J. L. (2021). *www.iurismediacion.com*. Recuperado el 14 de abril de 2022, de <https://iurismediacion.com/la-mediacion/#>
- Navarro Pedro, D. (2018). *La mediación policial: Una propuesta de mejora*.
- Parlamento Europeo. (12 de septiembre de 2017). Aplicación de la Directiva sobre la mediación. *Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2017, sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos*

*aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.* (D.O.U.E., Ed.)  
doi:DO C 337

Presidencia de la Generalitat. (5 de diciembre de 2018). Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana. (8439), 46809-46830. (D. O. Valenciana, Ed.) doi:DOGV núm. 8439 de 07/12/2018

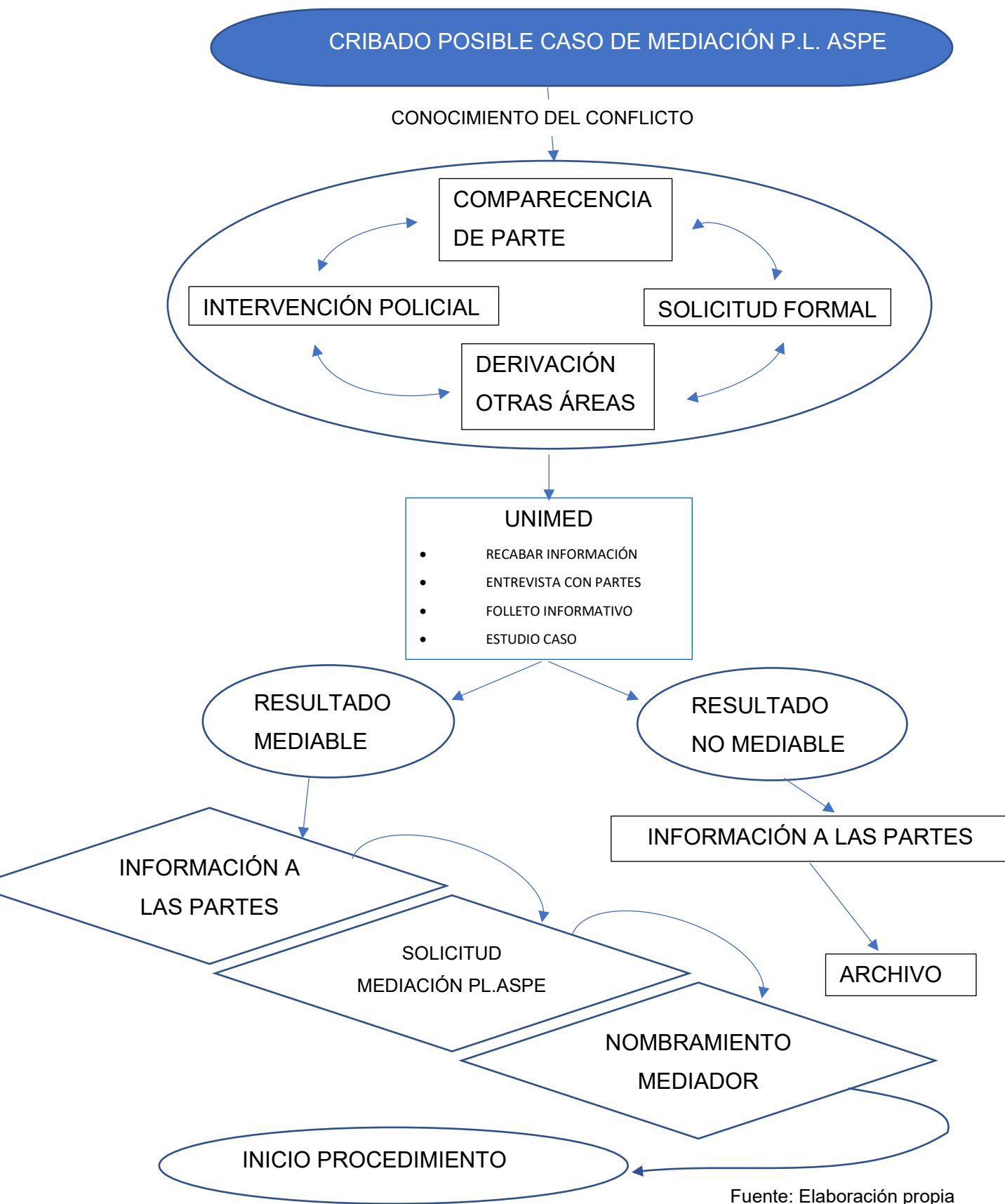
Unión Europea. (21 de enero de 1998). *Recomendación 1/1998 del Consejo de Europa sobre mediación familiar*. Recuperado el 16 de abril de 2022, de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-40822/recomendacioneuropea.pdf>

Unión Europea. (24 de mayo de 2008). Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. 3-8. doi:DOUE 136 de 24/05/2008

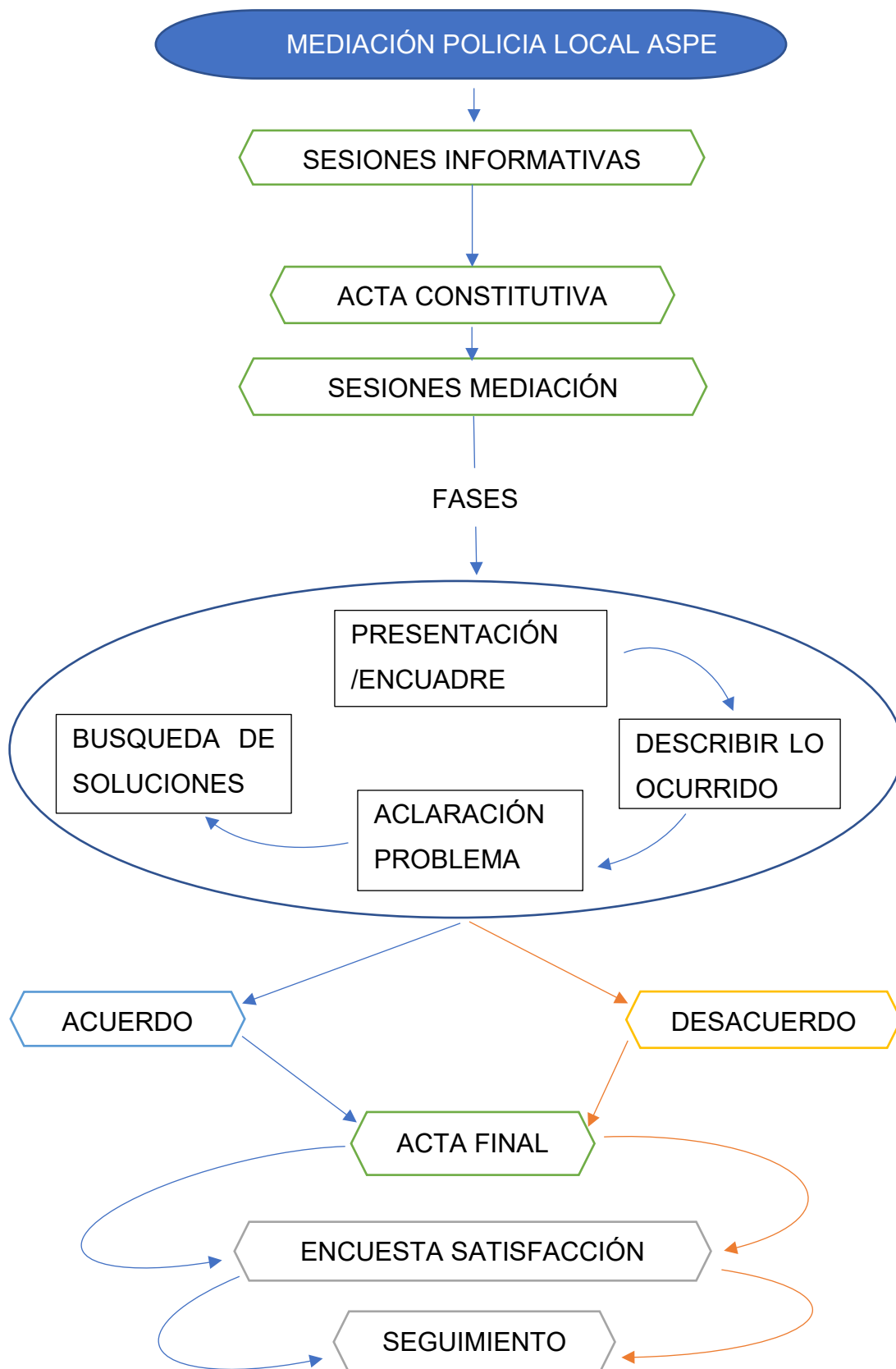


## 14. ANEXOS

### 14.1. ANEXO I: FLUJOGRAMA CRIBADO CASOS MEDIACIÓN



## 14.2. ANEXO II: FLUJOGRAMA MEDIACIÓN PL ASPE



Fuente: Elaboración propia

### 14.3. ANEXO III: FOLLETO INFORMATIVO UNIMED ASPE

#### Catálogo de conflictos mediables

---

- Conflictos de convivencia vecinal.
- Molestias por ruidos provenientes de bares, cafeterías, zonas de ocio, fiestas de calles, lanzamiento de artificios pirotécnicos, etc...
- Molestias por animales y/o mascotas.
- Molestias por obras.
- Problemas de salubridad e higiene en viviendas.
- Conflictos familiares entre padres e hijos, hermanos, etc.
- Conflictos entre jóvenes y adolescentes.

Centro de Emergencias Municipal

---

POLICIA LOCAL

---

#### Cómo solicitar el servicio de Mediación Policial

---

Mediante instancia, en modelo normalizado, presentada en el Registro del Ayuntamiento de Aspe o a través de la Sede Electrónica, exponiendo brevemente el conflicto por el que se solicita, así como los datos necesarios para comunicar con la parte reclamante.

966-919-900

POLICIA LOCAL ASPE  
Siempre CONTIGO

## SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL

AYUNTAMIENTO DE ASPE

Fuente: Elaboración propia. (anverso formato tríptico).

## SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL



*Quando las personas se ven involucradas en alguno de los problemas generados por las relaciones de convivencia, piden ayuda a la Administración que tienen más cercana y en la que más confían, su ayuntamiento, y más concretamente a su policía.*

*La función de los agentes de policía, más que aplicar la ley en términos generales y de manera sistemática, consiste en utilizarla como un medio que les permita gestionar situaciones problemáticas. De este modo, lo que se pretende es que la ley y la policía actúen como instrumentos de prevención que permitan alcanzar una paz social.*

**Antonio Puerto García**  
Alcalde Ayuntamiento de Aspe



### ¿Qué es la Mediación Policial?

Es una técnica que utiliza el diálogo para la solución de problemas surgidos de la convivencia ciudadana, en la que dos o más partes en conflicto intentarán, voluntariamente, alcanzar por sí mismos, un acuerdo con la intervención de un Policía Mediador.



### Ventajas de la Mediación Policial

- Es un servicio gratuito.
- Las partes se sienten corresponsables y participan en la solución del conflicto.
- Es una herramienta policial eficaz para la prevención y protección de los ciudadanos.
- Acuerdos de mediación formalizados en Contratos que, elevados a públicos, podrían constituirse en Títulos Ejecutivos.

### ¿Hay condiciones para acudir a ella?

**Sí... Es imprescindible:**

- Querer solucionar el problema y colaborar con la otra parte para lograrlo.
- Estar dispuesto a decir la verdad.
- No está permitido gritar, agredir, insultar ni faltar al respeto.




### ¿Qué pasos sigue la Mediación Policial?

- Cada uno explica lo que ha pasado.
- Se proponen y evalúan distintas soluciones.
- Una vez aceptada una solución por las dos partes, se redacta un acuerdo por escrito y se firma.
- Se establece un plazo para la revisión y seguimiento del acuerdo.

Fuente: Elaboración propia. (anverso formato tríptico).



## 14.4. ANEXO IV SOLICITUD MEDIACIÓN PL ASPE

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  <b>AYUNTAMIENTO DE ASPE</b>  |   | <b>Solicitud del Servicio de<br/>Mediación Policial -UNIMED-</b> |  |
| <b>1.- DATOS DE LA PERSONA INTERESADA:</b> Si Ud. Está entre los obligados a relacionarse con la Administración de forma electrónica (Personal Jurídicas, Entidades sin Personalidad Jurídica, Profesionales de colegiación obligatoria en el ejercicio de su actividad profesional, Quiénes representen a obligados a relacionarse de forma electrónica, Empleados Públicos. Art. 14.2 Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) la presentación de solicitudes, instancias, documentos y comunicaciones a la Administración se deberá realizar a través del registro electrónico ( <a href="https://sede.aspe.es/eParticipa">https://sede.aspe.es/eParticipa</a> ). En caso de que lo presente presencialmente será requerido para que proceda a la subsanación a través de su presentación electrónica. A estos efectos se considerará como fecha de presentación aquella en la que haya sido realizada la subsanación.   |   |  |  |
| Nombre/Razón Social:   |   | DNI/NIF/NIE:   |  |
| Apellidos:   |   |  |  |
| <b>2.- DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE</b>   |   |  |  |
| Nombre:  |   | DNI/NIF/NIE:   |  |
| Apellidos:   |   |  |  |
| <b>3.- DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN</b>   |   |  |  |
| Domicilio:   |   |  |  |
| Población:   |   | Código Postal:   |  |
| Correo electrónico:  |   | Teléfono:  |  |
| Notificar por:   | <input type="checkbox"/> Correo Ordinario | <input type="checkbox"/> Notificación Electrónica                |  |
| <p>Oposición expresa de la persona interesada a la consulta de datos obrantes en la Administración: de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 28.2 de la Ley 39/2015 la consulta de datos es AUTORIZADA por las personas interesadas salvo que conate en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.</p> <p><input type="checkbox"/> NO PRESTA SU CONSENTIMIENTO para que el Ayuntamiento de Aspe realice consulta de los datos del solicitante a la Dirección General de Policía Nacional mediante servicios interoperables.</p> <p><b>EN CASO DE QUE NO PRESTE CONSENTIMIENTO DEBERA APORTAR EL DNI/NIE</b><br/>La fotocopia del DNI/NIE es sustituida por los datos de identificación que se consultan a través del servicio de Verificación de la Identidad que utiliza la plataforma de intermediación que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas pone a disposición del resto de las Administraciones Públicas para garantizar el derecho reconocido en los artículos 28.2 y 53.1.d) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> |   |  |  |
| <b>4.- EXPONE:</b>   |   |  |  |
| <div style="background-color: #e0e0ff; height: 200px; width: 100%;"></div>   |   |  |  |
| Plaza Mayor, 1 – Telef: 966919900 – Fax: 965492222 – 03680 ASPE (Alicante) – <a href="http://www.citbaepe.es">www.citbaepe.es</a> - CIF: P0301900G OAC-MSG 01 1  |   |  |  |

## 5.- SOLICITA

**La intervención del servicio de mediación policial (UNIMED)**

### INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| Responsable tratamiento         | Ayuntamiento de Aspe  | CIF: P0301900G   |
| Domicilio del responsable       | Plaza Mayor, 1 – 03680 Aspe, Alicante   | Teléfono: 966 91 99 00<br>Correo: <a href="mailto:policia@aspe.es">policia@aspe.es</a> |
| Delegado de Protección de Datos | Usted puede contactar con el Delegado de Protección de Datos (DPD) mediante:<br>Correo electrónico: <a href="mailto:dpo@aspe.es">dpo@aspe.es</a><br>Correo ordinario: Carta dirigida al DPD - mismo domicilio del responsable |  |
| Finalidades                     | Tramitación de la solicitud.  |  |

La firma de esta hoja supone la del resto de las hojas del formulario. El solicitante declara que los datos expresados son ciertos, por lo que se hace responsable de las inexactitudes o errores que contenga.

En Aspe, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

| La persona solicitante | La persona representante |
|------------------------|--------------------------|
| Fdo.: _____            | Fdo.: _____              |

**A LA ALCALDÍA-PRESIDENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE ASPE**

Puede presentar este escrito en:

- Preferentemente en el Registro Electrónico, acceder al registro <https://sede.aspe.es/Participa> operativo las 24 horas del día.
- En Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Aspe, Plaza Mayor nº 1. Tel. 966 919 900 Fax 965 492 222 en horario de apertura al público.

**INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Conservación de los datos  | Sus datos serán conservados durante el periodo establecido por el tratamiento, la legislación aplicable y los requerimientos aplicables a la conservación de información pública   |
| Legitimación               | <p>Ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento y/o cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.</p> <p>Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> <p>Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.</p> <p>Real Decreto Legislativo 5/2015, Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.</p> <p>Decreto 3/2017, de 13 de enero, del Consell, del Reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y movilidad del personal de la función pública valenciana.</p> <p>Desarrollo de las competencias municipales conferidas por la legislación estatal y autonómica reguladora del régimen local.</p>  |
| Destinatarios de sus datos | Ayuntamiento de Aspe.  |
| Derechos                   | <p>Usted puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación o supresión, cancelación, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y retirada del consentimiento prestado.</p> <p>Para ejercer estos derechos, Vd. debe dirigir una solicitud al Ayuntamiento de Aspe, Registro de Entrada, indicando «Delegado de Protección de Datos».</p> <p>Esta solicitud puede realizarla mediante:</p> <p>(1). Correo ordinario. La solicitud debe dirigirse a la dirección indicada en el epígrafe «Domicilio del Responsable» en este mismo documento.</p> <p>(2). Correo electrónico. Dirigido al Delegado de Protección de Datos, cuyos datos de contacto se encuentran en el epígrafe «Delegado de Protección de Datos» en este mismo documento.</p> <p>En todos los casos, el Ayuntamiento debe verificar su identidad como titular de los datos. Para esta verificación, Vd. puede elegir entre estas dos opciones:</p> <p>(1). Aportar fotocopia de un documento acreditativo de su identidad (DNI, NIE, Pasaporte).</p> <p>(2). Expresar su consentimiento para que el Ayuntamiento pueda verificar su identidad de forma telemática, para lo cual debe indicar su nombre y apellidos, el tipo de documento para la consulta (DNI, NIE, Pasaporte) y su número. En caso de indisponibilidad de los servicios telemáticos, Vd. deberá aportar fotocopia del documento acreditativo de su identidad.</p> |

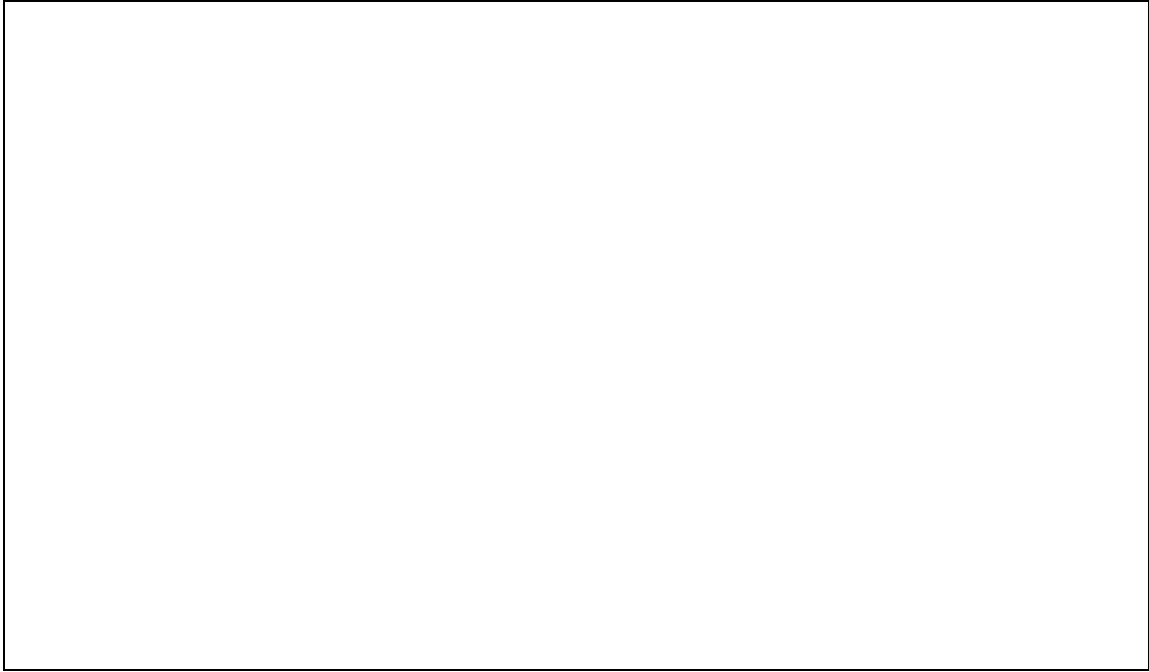
## 14.5. ANEXO V ENCUESTA GRADO SATISFACCIÓN

- 1) Conocimiento del servicio de Mediación de la Policía Local de Aspe (UNIMED):
  - a) Internet.
  - b) Patrulla policial.
  - c) Conocidos.
  - d) Abogado
  - e) Juzgados.
  - f) Medios Comunicación.
- 2) Información recibida de la Policía Local sobre el proceso de mediación:
  - a) Muy Buena.
  - b) Buena
  - c) Normal
  - d) Mala
  - e) Muy mala.
- 3) Le ayudó la Mediación con el problema que tenía:
  - a) Si.
  - b) No.
  - c) De forma parcial.
- 4) Que nivel de neutralidad y e imparcialidad cree que tuvo el mediador policial:
  - a) Nivel alto.
  - b) Nivel medio.
  - c) Nivel bajo.
  - d) No hubo neutralidad.
- 5) Sobre las habilidades del mediador policial, considera que tiene un nivel:
  - a) Alto.
  - b) Medio.
  - c) Bajo.
  - d) Nulo.
- 6) Se han respetado los plazos convenidos en el procedimiento de mediación:
  - a) Si, todos.



- b) Sí, en su gran mayoría.
  - c) A medias.
  - d) No, en muy baja medida.
  - e) No, ninguno.
- 7) Considera que el tiempo dedicado a la mediación ha sido suficiente:
- a) Si, sobradamente.
  - b) Sí, en su justa medida.
  - c) No, se dedicó un tiempo insuficiente.
- 8) ¿La mediación trató los temas que provocaron el conflicto?:
- a) Si, en su totalidad.
  - b) Si, lo justo.
  - c) No, se dejaron algunos temas por tratar.
  - d) No, se dejaron muchos temas por tratar.
- 9) ¿Cómo ha cambiado su relación con la otra parte a raíz de la mediación?:
- a) Mucho mejor
  - b) Mejor
  - c) Igual
  - d) Peor
  - e) Mucho peor.
- 10) ¿Considera la mediación como beneficiosa para los conflictos, independientemente del resultado de la mediación?
- a) Si.
  - b) Si, pero no lo suficiente.
  - c) No lo sé.
  - d) Casi nada.
  - e) Nada.
- 11) El grado de satisfacción general sobre el proceso de mediación llevado a cabo es:
- a) Muy satisfactorio.
  - b) Satisfactorio.
  - c) Neutro.
  - d) Poco satisfactorio.
  - e) Nada satisfactorio.

12) Observaciones/propuestas/mejoras:



Fuente: Elaboración propia