



FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y JURÍDICAS
CAMPUS ELCHE

GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA
TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO 2023-2024

La mediación en PLV, una mirada desde el interior

Autora: Carla Rodríguez Herreros

Tutora: Gemma Cardona Tur

ÍNDICE

1. RESUMEN O ABSTRACT.....	1-3
2. INTRODUCCIÓN.....	4-5
3. MARCO TEÓRICO.....	5-12
A. Mediación como enfoque alternativo de resolución de conflictos	
B. Antecedentes y desarrollo de la mediación policial	
C. Legislación y marco normativo	
D. Tipos de mediación policial	
4. PROCESO DE MEDIACIÓN EN CASOS POLICIALES.....	12-14
A. Descripción detallada del proceso	
B. Implicaciones éticas y personales en la mediación policial	
5. PERFIL DEL MEDIADOR POLICIAL.....	14-18
A. Requisitos y características esenciales	
B. Rol del mediador desde una perspectiva práctica	
C. Reflexiones personales sobre el perfil del mediador policial	
6. MEDIACIÓN EN LA POLICÍA LOCAL DE VALENCIA.....	19-23
A. La Policía Local de Valencia	
B. Necesidades de mediación en la Policía Local de Valencia	
C. Principios de la mediación en la Policía Local de Valencia	
7. BENEFICIOS EN LA MEDIACIÓN POLICIAL Y DESAFIOS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL EN VALENCIA.....	23-26
A. Beneficios de la mediación en la Policía Local de Valencia	
B. Ejemplos y casos de estudio	
8. RESULTADOS.....	26-32
9. COMPARATIVA DE LA MEDIACIÓN POLICIAL EN VALENCIA CON OTROS CUERPOS POLICIALES.....	33-35
A. ¿Por qué funciona?	
B. ¿Qué falta? ¿Publicidad?	

10. DISCUSIÓN Y/O PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	35-38
11. CONCLUSIONES.....	38-40
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40-41
13. ANEXOS.....	42-46

1. RESUMEN O ABSTRACT

“La mediación nos enseña que, incluso en medio del conflicto, hay espacio para la comprensión y la cooperación”

La mediación en la Policía Local de Valencia es un enfoque innovador en la gestión de conflictos que busca promover la comunicación y el entendimiento en situaciones de tensión y disputa. Se trata de un proceso que involucra a un tercero neutral, el mediador, para facilitar la resolución pacífica de conflictos entre las partes involucradas. Este enfoque se ha vuelto cada vez más relevante en el ámbito policial y comunitario, ya que contribuye a la construcción de la paz, la prevención de conflictos y la mejora de la relación entre la policía y la comunidad.

En Valencia, la mediación se ha convertido en una herramienta esencial para la Policía Local en la gestión de disputas y problemas en la comunidad. En lugar de recurrir inmediatamente a medidas coercitivas o legales, se fomenta el diálogo y la búsqueda de soluciones consensuadas. Esto es especialmente importante en situaciones no violentas o donde la intervención policial tradicional no es necesaria.

La mediación en la Policía Local de Valencia se basa en una serie de principios fundamentales: neutralidad, confidencialidad, voluntariedad y comunicación.

La mediación en la Policía Local de Valencia se aplica en una variedad de contextos, incluyendo disputas vecinales, conflictos familiares, problemas de convivencia, y otros desacuerdos no violentos que requieren intervención. Los agentes de policía son formados en técnicas de mediación para poder actuar como mediadores en estos casos, lo que contribuye a su capacidad de desempeñar un papel más activo en la construcción de una comunidad pacífica.

Los beneficios de la mediación en la Policía Local de Valencia son significativos. En primer lugar, contribuye a la reducción de la escalada de conflictos. Al promover el diálogo y la resolución pacífica, se evita la necesidad de recurrir a medidas más drásticas que pueden aumentar la hostilidad y la violencia. Además, la mediación ayuda a prevenir la criminalización innecesaria de situaciones que pueden resolverse de manera más efectiva mediante el entendimiento mutuo.

Además, la mediación en la Policía Local de Valencia fortalece la relación entre la comunidad y la policía. Al ofrecer un enfoque más humano y orientado hacia la resolución de problemas, se mejora la percepción de la policía en la comunidad, lo que a su vez puede aumentar la cooperación ciudadana y la confianza en las fuerzas de seguridad. La mediación también contribuye a una mayor legitimidad de la policía, ya que muestra su compromiso con la justicia y la paz en la comunidad.

Un ejemplo de cómo se aplica la mediación en la Policía Local de Valencia es en las disputas vecinales. Estos conflictos son comunes en comunidades urbanas, y pueden variar desde disputas por ruido o problemas de propiedad hasta desacuerdos en la convivencia. En lugar de que los vecinos acudan a los tribunales o llamen a la policía para resolver estos problemas, pueden recurrir a un mediador de la Policía Local.

El mediador escucha a ambas partes, permite que expresen sus preocupaciones y puntos de vista, y les ayuda a encontrar soluciones mutuamente aceptables. Esto puede incluir acuerdos sobre horarios de ruido, límites de propiedad o incluso la redacción de un acuerdo formal para la convivencia. La mediación promueve la comprensión y la empatía entre los vecinos en conflicto, lo que a menudo lleva a una resolución más duradera que las medidas coercitivas.

Es importante destacar que la mediación en la Policía Local de Valencia no es un sustituto de la acción policial en casos de violencia o delitos graves. En tales situaciones, se requiere una respuesta policial adecuada para garantizar la seguridad pública y la aplicación de la ley. Sin embargo, en muchos casos de conflictos no violentos, la mediación ofrece una alternativa valiosa que puede evitar la confrontación y el litigio innecesario.

En resumen, la mediación en la Policía Local de Valencia es una estrategia que busca promover la paz, la cooperación y la resolución de conflictos de manera pacífica. A través de la formación de agentes de policía como mediadores, se abordan disputas comunitarias, problemas vecinales y conflictos familiares, contribuyendo a la construcción de una sociedad más pacífica y a la mejora de la relación entre la comunidad y la policía. La mediación se basa en principios como la neutralidad, la confidencialidad, la voluntariedad y la comunicación efectiva para lograr resultados positivos en la gestión de conflictos en Valencia.

PALABRAS CLAVE: Mediación, Policía Local, Valencia, Conflicto, Solución, Pacificación

2. INTRODUCCIÓN

La mediación se ha erigido como un enfoque esencial en la gestión de conflictos en diversas instituciones y comunidades en todo el mundo. Su papel en la Policía Local de Valencia es un tema de creciente importancia y relevancia en la actualidad. La resolución pacífica de disputas y la promoción de una relación armoniosa entre la comunidad y las fuerzas de seguridad son elementos fundamentales en la construcción de una sociedad más justa y pacífica. Este trabajo de fin de grado se adentra en el mundo de la mediación en la Policía Local de Valencia, analizando sus fundamentos, aplicaciones y beneficios.

A medida que las sociedades modernas experimentan un aumento en la diversidad de desafíos y conflictos, es imperativo que las fuerzas de seguridad se adapten y evolucionen en su enfoque de resolución de problemas. La Policía Local de Valencia, como entidad encargada de mantener la paz y el orden público en la comunidad, se encuentra en una posición única para fomentar el diálogo y la colaboración entre las partes involucradas en situaciones de tensión y conflicto.

La mediación, como enfoque alternativo a la intervención policial tradicional, ofrece un camino hacia la resolución de disputas que prioriza el entendimiento mutuo, la comunicación efectiva y la búsqueda de soluciones consensuadas. En lugar de recurrir a medidas coercitivas o legales de manera inmediata, se promueve el recurso a la mediación para que las propias personas que tienen el conflicto lleguen a acuerdos alcanzados por ellos mismos.

Este trabajo se propone explorar en profundidad la mediación en la Policía Local de Valencia, analizando su contexto, principios fundamentales y aplicaciones prácticas. Se examinará cómo la mediación se ha convertido en una herramienta esencial en la gestión de conflictos en áreas como disputas vecinales, problemas de convivencia y conflictos familiares, y cómo esta práctica contribuye a la mejora de la relación entre la comunidad y la policía.

Además, se analizarán los beneficios de la mediación en el contexto policial, incluyendo la reducción de la escalada de conflictos, la prevención de la criminalización innecesaria de situaciones y la promoción de una mayor legitimidad de la policía en la comunidad. A través de ejemplos y casos de estudio concretos, se ilustrará cómo la

mediación en la Policía Local de Valencia contribuye a la construcción de la paz, la resolución de conflictos y la promoción de una convivencia más armoniosa.

El objetivo final de este trabajo de fin de grado es arrojar luz sobre la importancia de la mediación en la Policía Local de Valencia como una herramienta eficaz en la gestión de conflictos y la construcción de una sociedad más pacífica y justa. A través de la revisión de la bibliografía existente, el análisis de casos prácticos y la exploración de las percepciones de los agentes de policía y la comunidad, se busca comprender el impacto de la mediación en la resolución de conflictos y en la relación entre la policía y la sociedad en el contexto valenciano.

3. MARCO TEÓRICO

En el contexto social actual, caracterizado por su creciente complejidad e interconexión, los conflictos representan un elemento inherente a las diversas esferas de la vida. Familias, comunidades, organizaciones e incluso naciones se enfrentan constantemente a desacuerdos, diferencias de intereses y disputas que, en ocasiones, pueden escalar y generar consecuencias adversas.

Ante este panorama, la búsqueda de mecanismos eficaces para la resolución de conflictos se torna una necesidad imperiosa. La mediación emerge como una alternativa prometedora, ofreciendo un enfoque pacífico y constructivo para abordar estas controversias.

En el presente marco teórico, se desarrolla un profundo análisis del mundo de la mediación, explorando sus conceptos fundamentales, características distintivas, diferentes estilos y las diversas modalidades en que se aplica.

A. Mediación como enfoque alternativo de resolución de conflictos

La mediación emerge como una herramienta esencial en la gestión de conflictos, ofreciendo un enfoque alternativo que promueve el dialogo y la colaboración entre las partes enfrentadas; en este apartado, exploraremos la definición y los principios fundamentales de la mediación.

La Real Academia de la Lengua Española define el conflicto de la siguiente manera: “1. Combate, lucha, pelea. 2. Enfrentamiento armado. 3. Apuro, situación

desgraciada y de difícil salida. 4. Problema, cuestión, materia de discusión. 5. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. 6. Momento en que la batalla es más dura y violenta.”

Debemos entender que cada persona responde de manera diferente ante el conflicto, y que en estas situaciones juegan un papel muy importante las emociones, y que, por tanto, ante un mismo conflicto no todas las personas responderán de la misma manera; en este sentido los autores Thomas y Kilmann desarrollaron el año 1974, un sistema de gestión de conflictos basado en cinco “estilos”:

- Estilo competitivo: se enfoca en la victoria a cualquier precio y en hacer prevalecer la posición propia, aunque esto pueda generar rupturas en las relaciones interpersonales.
- Estilo complaciente: se caracteriza por priorizar las necesidades y preocupaciones de los demás por encima de las propias, lo que lleva a ceder y adaptarse a las demandas de los demás para mantener la paz en la relación.
- Estilo evasivo: implica evitar directamente el conflicto, posponiendo o eludiendo la discusión cuando no se considera oportuno o conveniente enfrentarlo. Este enfoque se utiliza cuando se percibe una desventaja o cuando se teme que la confrontación pueda resultar en concesiones no deseadas.
- Estilo colaborador: busca encontrar una solución que satisfaga a todas las partes involucradas, promoviendo el diálogo activo y el intercambio de puntos de vista para alcanzar un consenso que beneficie a todos. Este enfoque es el elegido cuando se valora la preservación de la relación entre las partes.
- Estilo comprometido: se sitúa en un punto intermedio entre el complaciente y el competitivo, buscando llegar a una solución intermedia en la que todas las partes cedan un poco. Aunque puede no ser la opción óptima para todas las partes, se considera aceptable y satisfactoria para resolver el conflicto en cuestión.

Podemos definir la mediación de la siguiente manera: la mediación se define como un proceso voluntario y confidencial en el cual un mediador imparcial y neutral, facilita la comunicación entre las partes en conflicto, ayudándoles a explorar sus diferencias, entender las perspectivas del otro y llegar a soluciones consensuadas. Este método se centra en el empoderamiento de las partes para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias, evitando la imposición de decisiones externas.

La mediación como método para la resolución de conflictos, se fundamenta en el principio de facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes en disputa a través de la intervención de un tercero neutral, conocido como mediador. Este proceso ofrece una plataforma segura y estructurada para que las partes expresen sus preocupaciones, intereses y necesidades, con el objetivo de alcanzar un acuerdo por ellos mismos que resuelva el conflicto de manera pacífica y satisfactoria.

En cuanto a los principios fundamentales de la mediación, encontramos los siguientes:

- Neutralidad: el mediador actúa como un tercero imparcial que no toma partido por ninguna de las partes, garantizando un proceso equitativo y justo.
- Voluntariedad: la participación en el proceso de mediación es voluntaria y las partes tienen el derecho de retirarse en cualquier momento si así lo desean.
- Confidencialidad: todo lo discutido durante el proceso de mediación se mantiene confidencial, promoviendo un ambiente seguro para la expresión abierta de ideas y sentimientos.
- Comunicación efectiva: el mediador facilita una comunicación clara y respetuosa entre las partes, asegurándose de que se escuchen y se comprendan mutuamente.

Estos principios fundamentales garantizan que la mediación sea un proceso colaborativo y constructivo, basado en el respeto mutuo y la búsqueda de soluciones consensuadas. La mediación ofrece un enfoque flexible y centrado en las necesidades de las partes, lo que la convierte en una herramienta valiosa en la gestión de conflictos en una variedad de contextos, los interpersonales, familiares, comunitarios, hasta ámbitos sociales y empresariales.

B. Antecedentes y desarrollo de la mediación policial

El papel de la mediación dentro del ámbito policial, como herramienta para la gestión de conflictos ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, reflejando cambios en las prácticas policiales y en la percepción de la resolución de disputas. En este apartado profundizaremos en los antecedentes históricos y el desarrollo de la mediación policial, desde sus orígenes hasta su expansión a nivel nacional e internacional. Realizaremos un análisis de cómo la mediación policial ha pasado de ser una práctica marginal a convertirse en un componente integral de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

La mediación policial tiene sus orígenes en los principios de justicia restaurativa y resolución de conflictos comunitaria que ha sido parte de las tradiciones policiales en diferentes culturas a lo largo de la historia. En muchas sociedades, los oficiales de policía actuaban como mediadores informales en disputas locales, utilizando su autoridad para facilitar la reconciliación y prevenir la escalada de conflictos. Este enfoque reflejaba la importancia de mantener la paz social y el orden público a través del diálogo y la colaboración con la comunidad.

Con el tiempo, la mediación policial ha evolucionado de prácticas informales a programas estructurados y formales dentro de las Fuerzas y cuerpos de Seguridad. En la segunda mitad del siglo XX, se observó un creciente interés en la mediación como una alternativa a la aplicación estricta de la jurisdicción, especialmente en caso de conflictos vecinales. La adopción de la mediación como una herramienta oficial de resolución de conflictos en los cuerpos de seguridad se aceleró en las últimas décadas, con la incorporación de programas de mediación en las políticas y prácticas policiales de todo el mundo.

Este método en el ámbito policial ha experimentado una expansión significativa tanto a nivel nacional como internacional, con numerosos países implementando programas de mediación en sus cuerpos policiales, ejemplos exitosos de este enfoque son el programa de mediación comunitaria en Nueva York, que ha sido elogiado por su capacidad para reducir la violencia y mejorar las relaciones entre la policía y la comunidad. A nivel internacional, organizaciones como INTERPOL han promovido la mediación policial como herramienta para prevenir y resolver conflictos en contextos transnacionales, destacando su potencial para abordar desafíos de seguridad complejos de manera pacífica y cooperativa. Otro claro ejemplo de esta expansión internacional, es la creación de “Mediapoli”, asociación internacional de agentes mediadores/as y de proximidad, integrada por profesionales de diferentes ámbitos y cuya finalidad es el impulso de los métodos adecuados de resolución de conflictos (MASC), especialmente la mediación, buscando fomentar la convivencia de la ciudadanía y los modelos de policía de proximidad, que cuenta con delegados distribuidos por todo el mundo.

C. Legislación y marco normativo

En el contexto de la mediación policial, es crucial comprender el marco legal y normativo que rige esta práctica. En este apartado profundizaremos en la legislación relevante y en el marco normativo que guía y regula la implementación de la mediación en el ámbito policial. Se analizarán las leyes y normativas que influyen en los procedimientos de mediación, y como en ella se establecen los derechos y responsabilidades de todas las partes involucradas.

Análisis de la legislación y regulaciones pertinentes en el ámbito de la mediación en el contexto policial valenciano, incluyendo leyes nacionales y locales que respaldan o regulan la mediación.

- Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que en su artículo 1 establece que: *“El objetivo de la presente Directiva es facilitar 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.”*, del mismo modo, en el artículo 3 facilita las siguientes definiciones: **“a) «mediación»:** *un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro.* **b) «mediador»:** *todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación.”*
- Constitución Española de 1978, en su artículo 104 establece: *“Las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.”*
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, Código Penal, en su artículo 84.1 señala: *“El juez o tribunal también podrá condicionar la suspensión de la*

ejecución de la pena al cumplimiento de alguna o algunas de las siguientes prestaciones o medidas:

1.ª El cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación.”

- Ley Orgánica 2/86, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad establece en su artículo 53.1: *“Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:*

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

- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles cuyo artículo 1, versa del siguiente modo: *“Concepto. 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.”*, igualmente, en esta Ley se recogen otros conceptos como son, el ámbito de aplicación de la misma, las instituciones de mediación, los principios informadores de la mediación, el estatuto del mediador y el procedimiento de mediación, entre otros.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, tal y como establece en su artículo 1: *“Objeto. Este real decreto tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en relación con la formación y el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores, así como la publicidad de los mediadores y de las instituciones de mediación, y el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.”*, desarrolla aspectos tales como, la formación de los mediadores, el registro de mediadores e instituciones de mediación, la inscripción de los mediadores, el seguro con el que deben de contar los mediadores para ejercer su actividad y el desarrollo del procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.
- Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, que enuncia su artículo 25 de la siguiente manera: *“1. El Municipio, para la gestión de sus*

intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo.”, entendiéndose la mediación policial como uno de estos servicios.

- Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana, la cual expone su finalidad en el artículo 1, quedando redactado como sigue: *“Esta ley tiene por finalidad:*

a) Regular la mediación en la Comunitat Valenciana de conformidad con la normativa del Estado.

b) Poner a disposición de la ciudadanía el recurso de la mediación dentro del proceso judicial o como alternativa al mismo.

c) Promover y fomentar la resolución de controversias a través de la mediación.

d) Garantizar la profesionalidad e institucionalización de la mediación.”, consiguiendo a través de la misma, el acceso de todos los ciudadanos valencianos de una manera justa y adecuada a este procedimiento.

- Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana, cuyo artículo 1 versa de la siguiente manera: *“Objeto. Este reglamento tiene por objeto el desarrollo y ejecución de la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana.”, este desarrollo se realiza a través de, entre otros, la colaboración y coordinación en el ámbito de la mediación, la organización administrativa en el ámbito de la mediación, el registro de personas y en entidades ,mediadoras en la CV, la formación de estas personas, el aseguramiento de la actividad de la mediación y el procedimiento de mediación.*

- Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, tal y como se recoge en su 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.”

- Reglamento del cuerpo de la Policía Local de Valencia, aprobado en Pleno el 30 de diciembre de 1999, cuyo artículo 6 queda redactado de la siguiente manera: “*El Cuerpo de Policía Local de Valencia deberá ejercer las siguientes funciones: i) Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.*”

Sin ser una legislación consolidada, consideramos interesante hacer constar, que existe un borrador de: Ordenanza de Convivencia y Civismo en el espacio público, en el Ayuntamiento de Valencia, la cual contiene en su artículo 9: “*La promoción de los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC): la Mediación*

1. El Ayuntamiento de Valencia promoverá los Medios Adecuados de Resolución de Controversias (MASC): especialmente la mediación como herramienta básica para una sociedad menos litigiosa y más cohesionada, e implementará los medios técnicos y humanos necesarios para agilizar los trámites y acercar la mediación a la ciudadanía.

2. El Ayuntamiento de Valencia establecerá un proceso de mediación para los conflictos relacionados con la convivencia ciudadana reseñados en esta ordenanza, siempre de forma voluntaria entre las partes.”, con tal ordenanza se vislumbra cual es la intención del Ayuntamiento: la de promocionar, visibilizar y desarrollarla como una gran herramienta de trabajo, y por supuesto de ayuda a la ciudadanía, como es la mediación en general y la mediación policial en particular.

D. Tipos de mediación policial

Entendemos la mediación policial como un componente fundamental de la policía comunitaria, que viene reflejado en un cambio paradigmático en las estrategias policiales hacia enfoques más colaborativos y orientados a la resolución pacífica de conflictos. En este punto se expone exhaustivamente los diferentes tipos de mediación policial, desglosando sus características distintivas y examinando como, cada enfoque, contribuye a la creación de comunidades más seguras y resilientes.

- Mediación facilitadora: esta mediación se centra en el papel del mediador como facilitador neutral del dialogo entre las partes en conflicto, este enfoque destaca la importancia de empoderar a las partes para que resuelvan de manera autónoma sus disputas, con la figura policial actuando únicamente como guía imparcial.

- Mediación evaluativa: este modelo implica una participación más activa de los mediadores policiales, quienes ofrecen evaluaciones y orientación sobre posibles soluciones, esta mediación busca equilibrar la autonomía de las partes con el aporte experto de la policía, optimizando la resolución del conflicto.
- Mediación transformadora: esta perspectiva se adentra en la raíz de los conflictos, buscando no solo resolver disputas superficiales, sino también abordar las dinámicas subyacentes que perpetúan la discordia. Este enfoque aspira a transformar las relaciones a largo plazo, promoviendo una confianza duradera y pacífica.
- Mediación comunitaria: este tipo de mediación destaca por su alcance más amplio, involucrando a la policía en la facilitación de diálogos en el seno de la comunidad. Este modelo reconoce la interconexión de los conflictos individuales con las dinámicas comunitarias más amplias, buscando fortalecer la cohesión social.

A continuación, se desglosarán los diferentes ámbitos en los que la mediación policial despliega su actividad, siendo en estos ámbitos donde se revela la versatilidad y la relevancia de esta herramienta en la promoción de la seguridad ciudadana y la consolidación de entornos urbanos más cohesionados, tal y como se expone en el temario de acceso a agente de Policía Local de Valencia:

- *Problemas de convivencia social.*
- *Problemas de convivencia vecinal.*
- *Problemas de molestias ocasionadas por ruidos.*
- *Problemas de molestias ocasionadas por obras.*
- *Problemas de molestias ocasionadas por animales domésticos o mascotas.*
- *Problemas de salubridad e higiene.*
- *Problemas por ocupación de espacios públicos o de uso común.*

A pesar de ser una herramienta valiosa encontramos en la gestión de conflictos, la mediación policial, como cualquier otro método, encuentra límites en su aplicabilidad. A continuación, indicaremos los ámbitos en los que no se puede aplicar la mediación policial, reconociendo que, aunque esta estrategia puede ser eficaz en muchos contextos, existen situaciones y escenarios que ostentan restricciones específicas, expuestas igualmente en el temario de acceso a agente de Policía Local de Valencia:

- *Cuando la administración sea una de las partes implicadas.*
- *Cuando el conflicto se encuentre judicializado y en conflictos de materia penal.*
- *Cuando se trate de conflictos de carácter económico.*
- *Cuando alguna de las partes implicadas sufra algún tipo de patología psíquica o psicológica de carácter grave.*
- *Cuando se trate de casos de violencia de género.*

4. PROCESO DE MEDIACION EN CASOS POLICIALES

La mediación policial se caracteriza por su flexibilidad, adaptándose a las circunstancias, temas y características de cada caso. Sin embargo, existen muchas etapas comunes que se identifican en la mayoría de los casos de mediación. A continuación, se detalla el proceso de mediación que se lleva a cabo en la Policía Local de Valencia.

Es conveniente señalar que, en ocasiones, y de manera previa al comienzo del proceso de mediación policial, en especial, cuando una de las partes quiere iniciar el procedimiento, se utiliza un acta de citación para informar a las partes de la apertura del mismo, si estuvieran interesados en participar, esto se lleva cabo mediante la expedición del “Acta de citación” (Anexo 1).

Fase 1. Puntualizaciones introductorias por parte del mediador

En este punto, y previa comunicación a las partes mediante el “Acta de citación”, el policía mediador inicia la sesión con una bienvenida cordial y una breve presentación del proceso de mediación. Se establecen unas normas básicas de comunicación y convivencia durante la mediación, como el respeto mutuo, la escucha activa y la no interrupción, del mismo modo el mediador ayuda a las partes a comprender los alcances y limitaciones de la mediación y finalmente se obtiene el consentimiento explícito de las partes para participar de manera voluntaria en el proceso de mediación, quedando ratificado este extremo mediante la firma del “Acta de inicio y aceptación del proceso de mediación” (Anexo 2).

Fase 2. Exposición del problema por las partes

El mediador invita a cada una de las partes implicadas a exponer su versión del problema desde su propio punto de vista, sin interrupciones. Esto permite identificar los puntos clave del conflicto, las emociones involucradas y las diferentes perspectivas. El

mediador debe escuchar atentamente a cada parte, mostrando comprensión y empatía hacia sus sentimientos y necesidades, del mismo modo, debe facilitar la aclaración de malos entendidos y la corrección de información errónea.

Fase 3. Recolección de información

El policía mediador fomenta un dialogo abierto y exploratorio entre las partes, utilizando para este fin preguntas abiertas y reflexivas para profundizar en la comprensión del conflicto. De manera neutral, el mediador analiza la información facilitada por las partes y busca identificar los intereses y necesidades reales de cada parte, más allá de las posiciones que han tomado en el conflicto.

Fase 4. Identificación del problema

En este punto, el policía mediador reformula el problema de manera neutral y objetiva, evitando juicios de valor o culpas, lo que permite a las partes enfocarse en el problema central y no en las personas involucradas. Se trabaja en conjunto con los implicados para identificar objetivos comunes que satisfagan los intereses y necesidades de ambos, esto crea una base para la negociación y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas. Con todo esto, se ayuda a las partes a establecer prioridades entre sus objetivos, permitiendo una mejor organización y enfoque en la negociación.

Fase 5. Solución del problema: generando opciones y negociando

Se fomenta la generación de opciones de solución de manera creativa y abierta, sin restricciones ni juicios prematuros. Se evalúan las opciones generadas en conjunto con las partes, considerando su viabilidad, factibilidad y cumplimiento de los objetivos establecidos, igualmente, se facilita la negociación entre las partes, guiándolas hacia un dialogo constructivo y colaborativo. También se alienta a los interesados a realizar concesiones y compromisos mutuos para alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambos.

Fase 6. Redacción del acuerdo

Se redacta un acuerdo en el que se detallan todos los aspectos, en los cuales se ha profundizado en el punto anterior, quedando reflejado mediante la firma de las partes interesadas del “Acta de acuerdo verbal por mediación policial” (Anexo 3).

Fase 7. Seguimiento del cumplimiento del acuerdo

Una vez finalizado en proceso de mediación, se da inicio a un proceso de seguimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento del acuerdo alcanzado y brindar apoyo a las partes en caso de surgir dudas o dificultades. El policía mediador establece un calendario de seguimiento que puede variar según las características del caso. Sin embargo, habrá un mínimo de dos visitas: una primera visita, a los 15 días de la firma del acuerdo, en que se realiza un primer contacto para evaluar el progreso de la implementación del acuerdo y abordar cualquier duda que haya surgido, y una segunda, a los 45 días desde que se firmó el acuerdo por las partes interesadas, siendo esta una revisión más profunda para asegurar el cumplimiento total del acuerdo. El seguimiento puede extenderse más allá de los 60 días si el policía mediador lo considera oportuno, en función de la complejidad del caso o de las necesidades específicas de las partes. Todo esto queda reflejado mediante el “Acta de seguimiento” (Anexo 4).

Este proceso de seguimiento post-mediación es fundamental para fortalecer el acuerdo alcanzado, prevenir nuevos conflictos y mejorar la satisfacción de las partes, en definitiva, es una herramienta esencial para garantizar el éxito a largo plazo del proceso de mediación y promover la resolución pacífica de conflictos.

5. PERFIL DEL MEDIADOR POLICIAL

A. Requisitos y características esenciales

El mediador policial es un profesional que, dentro del ámbito de la Policía Local, se encarga de intervenir en conflictos de diversa índole con el objetivo de facilitar la comunicación entre las partes involucradas y alcanzar un acuerdo satisfactorio para todas ellas. El perfil del mediador policial se distingue por una serie de características y requisitos esenciales que son fundamentales para desempeñar eficazmente su función en el ámbito policial. Estos requisitos y características no se basan solo en habilidades técnicas y conocimientos específicos, sino también en cualidades personales y éticas que son indispensables para facilitar la resolución de conflictos de manera justa y equitativa.

En cuanto a los requisitos básicos que debe reunir el policía mediador, encontramos los siguientes:

- Formación específica en mediación: es fundamental que el mediador policial haya recibido formación específica en técnicas de mediación y resolución de conflictos. Esta formación debe proporcionarle las herramientas y habilidades necesarias para comprender la dinámica de los conflictos, gestionar las emociones de las partes involucradas y conducir el proceso de mediación de forma efectiva. (Horas y formación continua)
- Experiencia en el ámbito policial: la experiencia previa en el cuerpo de la Policía Local aporta al policía mediador un conocimiento profundo del contexto social en el que se desarrollan los conflictos y de las necesidades específicas de la comunidad. Esta experiencia le permite comprender mejor las perspectivas de las partes involucradas y adaptar su intervención a las características del conflicto.
- Habilidades sociales y comunicativas: el mediador policial debe poseer excelentes habilidades sociales y comunicativas para poder establecer una relación de confianza con las partes involucradas, escuchar activamente sus necesidades e intereses y facilitar la comunicación entre ellas.
- Capacidad de análisis y resolución de problemas: el policía mediador debe ser capaz de analizar el conflicto en profundidad, identificar los puntos de interés de las partes involucradas y sugerir a través de técnicas, soluciones creativas que satisfagan las necesidades de todos.
- Imparcialidad y neutralidad: es fundamental que el policía mediador mantenga una posición imparcial y neutral durante todo el proceso de mediación. Eso significa que no debe tomar partido por ninguna de las partes involucradas ni favorecer ninguna solución en particular.
- Paciencia y empatía: el policía mediador debe ser paciente y comprensivo con las partes involucradas, especialmente en situaciones de alta tensión emocional. Debe ser capaz de ponerse en el lugar de cada persona y comprender sus sentimientos y necesidades.

Además de las anteriores, son características muy recomendables y que podríamos definir como adicionales, las que continúan:

- Flexibilidad y adaptabilidad: el policía mediador debe ser flexible y adaptarse a las diferentes situaciones y necesidades de las partes en conflicto. Debe ser capaz de modificar su enfoque y las técnicas de mediación en función del contexto del conflicto.
- Creatividad e innovación: la capacidad de pensar de forma creativa e innovadora es primordial para encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes. El policía mediador debe poder explorar diferentes opciones y proponer soluciones que no se limiten a las soluciones tradicionales.
- Capacidad de trabajo en equipo: en ocasiones, el policía mediador puede trabajar en colaboración con otros profesionales, como psicólogos, trabajadores sociales o abogados. Es importante que tenga capacidad de trabajar en equipo y colaborar con otros profesionales.

En resumen, el perfil del policía mediador requiere una combinación única de habilidades técnicas, conocimientos legales, cualidades personales y éticas. Estos requisitos y características son fundamentales para garantizar un proceso de mediación justo, equitativo y eficaz en el ámbito policial, contribuyendo además, a la paz y la armonía en la comunidad.

B. Rol del mediador desde una perspectiva práctica

El papel del policía mediador dentro del contexto de la resolución de conflictos se concibe como una herramienta fundamental para lograr un objetivo específico: la restauración del equilibrio y la armonía en las relaciones comunitarias. El policía mediador no solo interviene en la resolución de conflictos, sino que también actúa como un agente de cambio en la comunidad. Su labor va más allá de la búsqueda de soluciones puntuales, ya que busca generar un impacto positivo en el entorno social.

Desde una perspectiva practica el policía mediador desarrolla sus funciones divididas de la siguiente manera:

- Prevención: puede realizar actividades de prevención en escuelas, centros vecinales u otros espacios públicos. Su objetivo es fomentar la cultura del dialogo y la resolución de conflictos desde una edad temprana.
- Intervención: su papel como mediador le lleva a intervenir en conflictos de diversa índole, como disputas familiares, conflictos entre jóvenes, conflictos entre vecinos, etc. Su intervención busca facilitar la comunicación entre las personas.
- Promoción de la convivencia: el policía mediador trabaja activamente para mejorar la convivencia de la comunidad. Para ello, fomenta el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración entre ciudadanos.
- Educación en valores: su labor educativa se centra en la promoción de valores como la paz, la justicia y la igualdad. A través de charlas, talleres y otras actividades, el policía mediador busca concienciar a la comunidad sobre la importancia de estos valores para la construcción de una sociedad mejor.

El policía mediador se convierte en una herramienta esencial para la consecución de diversos fines, como pueden ser, la reducción de la criminalidad al ofrecer una alternativa a la vía judicial para la resolución de conflictos; a la mejora de la seguridad ciudadana, al crear un clima de mayor confianza entre policía y comunidad, ya que los ciudadanos se sienten más seguros cuando saben que pueden acudir a la policía no solo a denunciar un delito sino también para buscar ayuda en la resolución de un conflicto; al reforzamiento del tejido social, mediante la escucha activa del ciudadano que se traduce en un sentimiento de cohesión social y pertenencia a la comunidad; y el ahorro de recursos, suponiendo la mediación policial un ahorro de recursos económicos y humanos para la Administración de Justicia.

En definitiva, es un profesional con un rol fundamental en la sociedad actual. Su labor como agente de cambio, promotor de la paz y herramienta para la consecución de diversos fines lo convierte en un elemento esencial para la construcción de una sociedad más justa, pacífica y segura.

C. Reflexiones personales sobre el perfil del mediador policial

El perfil del mediador es, sin duda, complejo y desafiante. A las cualidades básicas de cualquier mediador, como la imparcialidad, la neutralidad, la capacidad de escucha y la empatía, se suman otras específicas del ámbito policial.

Dentro de estas cualidades específicas del ámbito policial, considero que son esenciales, entre otras muchas, un conocimiento profundo del contexto social. El mediador policial debe tener ese conocimiento, incluyendo las problemáticas específicas de la comunidad y las dinámicas que generan conflictividad; la comprensión de la cultura policial: es fundamental que el mediador policial comprenda la cultura policial, sus valores y su código deontológico; la habilidad para gestionar emociones, ya que en muchas ocasiones el mediador policial tendrá que lidiar con situaciones de alto estrés emocional y es fundamental que tenga la habilidad para gestionar sus propias emociones y las de las partes interesadas; la capacidad para trabajar en equipo, tanto dentro como fuera del propio cuerpo policial, ya que en muchas ocasiones no realizará un trabajo en solitario; y la más importante, la vocación de servicio, un pilar fundamental en la labor policial diaria.

No debemos olvidar que el policía mediador también se enfrenta a diversos retos y desafíos, tales como, ganarse la confianza de la comunidad, ya que es un punto fundamental para lograr el éxito en la mediación, es necesario que la comunidad lo vea como un actor neutral capaz de ayudar a resolver los conflictos; superar la resistencia al cambio: en muchas comunidades la mediación es algo novedoso y es necesario concienciarlas de los beneficios de la mediación; mantener la imparcialidad, en ocasiones el policía mediador puede verse presionado por la comunidad o por alguna de las partes involucradas y es primordial que mantenga la neutralidad e imparcialidad.

A pesar de los retos y desafíos, el mediador policial juega un papel fundamental en la construcción de una sociedad más equitativa. Su labor es esencial para prevenir la violencia, mejorar la convivencia y reforzar el tejido social.

El perfil del mediador es complejo y desafiante, pero también esencial para la construcción de una sociedad mejor. La formación y el apoyo de la comunidad son indispensables para que el mediador policial pueda desarrollar su labor de manera eficaz.

6. MEDIACION EN LA POLICÍA LOCAL DE VALENCIA

A. La Policía Local de Valencia

La Policía Local de Valencia es un cuerpo de seguridad con una larga y rica historia que se remonta a finales del siglo XIX. A lo largo de su evolución, ha experimentado cambios significativos en su organización, funciones y papel dentro de la sociedad valenciana. En este apartado, se analizará la evolución histórica de la Policía Local de Valencia, desde sus inicios hasta la actualidad, haciendo hincapié en los hitos más relevantes y las transformaciones más significativas.

En el año 1872 se creó el Cuerpo de la Guardia Municipal, origen del actual cuerpo de policía, cuya estructura era jerárquica y militarizada, limitándose sus funciones a la vigilancia pública y el cumplimiento de las ordenanzas. Posteriormente, en el año 1952, se produce el cambio de nomenclatura, transformándose en Policía Municipal, siendo sus funciones las mismas, pero otorgando al personal integrante de este cuerpo la condición de auxiliares de Agentes de la autoridad, adquiriendo definitivamente el carácter de Agente de la autoridad en el año 1960. Más tarde, en el año 1981, se produjo la incorporación de la mujer al cuerpo de Policía Local de Valencia, símbolo de la democratización interna que se llevó a cabo. Con la promulgación de la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se dotó de una gran herramienta de trabajo a éste y al resto de cuerpos policiales de España. Si bien es cierto que en el tema que nos atañe en este trabajo de fin de grado, en el año 1992 el cuerpo de la Policía Local de Valencia fue el pionero en implantar la creación de la Policía de Proximidad, orientándose de esa manera hacia un modelo integral de policía preventiva y comunitaria, que, sin duda alguna, fue el precursor del actual modelo de policía mediadora que se utiliza en la actualidad en el Cuerpo de Policía Local de Valencia.

En la actualidad, entre las funciones principales de la Policía Local de Valencia se encuentran el patrullaje preventivo, la intervención en situaciones de emergencia, el control del tráfico y la regulación de actividades en el espacio público. Además, colabora estrechamente con otras instituciones y organismos para abordar problemáticas sociales, como la violencia de género, el vandalismo y la delincuencia juvenil.

La importancia de la Policía Local de Valencia radica en su proximidad a la ciudadanía y su capacidad para responder de manera rápida y eficaz a las necesidades y

preocupaciones de los vecinos. Al estar familiarizados con el entorno local, los agentes de policía pueden identificar y abordar los problemas específicos de cada barrio, fortaleciendo así el vínculo de confianza y colaboración entre policía y comunidad.

La Policía Local desempeña un papel crucial en la prevención y resolución de conflictos en Valencia. A través del programa de mediación, los agentes de policía trabajan para promover el dialogo y la conciliación entre las partes involucradas en disputas vecinales, conflictos familiares y otros problemas interpersonales. Más aun, su presencia activa en la comunidad contribuye a disuadir comportamientos delictivos y fomentar un clima de convivencia pacífica y respetuosa.

En resumen, la Policía Local de Valencia desempeña un papel fundamental en la protección y seguridad de los ciudadanos, así como en la promoción de la convivencia y el bienestar en la comunidad. Su compromiso con la prevención y resolución de conflictos refleja su vocación de servicio y su dedicación a la construcción de una sociedad más segura y cohesionada.

B. Necesidades de mediación en la Policía Local de Valencia

La identificación de las necesidades de mediación en el ámbito policial de Valencia es fundamental para comprender como este método puede ser beneficioso en diversas situaciones y contextos. En este apartado, se analizan las situaciones y contextos específicos en los que la mediación puede ser particularmente favorable en el ámbito policial valenciano, así como las ventajas que ofrece como método preventivo y alternativo en la resolución de conflictos frente a la intervención policial tradicional.

En el contexto policial de Valencia, la mediación se revela como una herramienta crucial en la resolución de disputas vecinales, las cuales pueden surgir por una variedad de razones, como diferencias culturales, ruidos excesivos, uso indebido de propiedades comunes o problemas con límites territoriales. Estos conflictos, si no se tratan adecuadamente, pueden deteriorar rápidamente las relaciones entre vecinos y perturbar la tranquilidad de la comunidad en general. La intervención temprana de mediadores capacitados puede prevenir la escalada de estas disputas y encontrar soluciones que restauren la paz y la armonía en el vecindario.

Asimismo, los problemas de convivencia en comunidades residenciales representan otro ámbito donde la mediación policial puede tener un impacto significativo en la ciudad de Valencia. Estos problemas pueden manifestarse en conflictos relacionados con el uso de áreas comunes, el mantenimiento de las instalaciones, la convivencia entre inquilinos o propietarios, entre otros. La mediación puede ofrecer un espacio para que los involucrados expresen sus preocupaciones y necesidades de manera constructiva, facilitando así la búsqueda de soluciones equitativas que promuevan un ambiente pacífico.

Junto a los anteriores, encontramos otra área de intervención crítica para la mediación policial en Valencia, los conflictos familiares. Estos pueden abarcar desde disputas entre miembros de una misma familia hasta situaciones de violencia en el ámbito familiar, en cuyo caso no se podría realizar el proceso de mediación. La intervención de mediadores habilitados puede proporcionar un entorno seguro para que las partes discutan sus diferencias, identifiquen las causas subyacentes del conflicto y trabajen juntas hacia soluciones que promuevan la seguridad y el bienestar de todos los involucrados.

La mediación ofrece varias ventajas como enfoque preventivo y alternativo a la intervención policial tradicional en estas situaciones. En primer lugar, la mediación fomenta el diálogo abierto y constructivo entre las partes en conflicto, lo que puede ayudar a clarificar malentendidos, identificar intereses comunes y encontrar soluciones creativas que no son posibles mediante la imposición de la ley, acudiendo a la justicia entendida como la que solo se obtiene si se acude al juzgado.

Además, la mediación permite a las partes participar activamente en la búsqueda de soluciones, lo que aumenta su sentido de responsabilidad y compromiso con el resultado final. Al tener voz y voto en el proceso de decisiones, las partes se sienten más empoderadas y tienen una mayor probabilidad de aceptar y cumplir con los acuerdos alcanzados durante la mediación. Este proceso, puede además contribuir a la prevención de futuros conflictos y a la construcción de relaciones más sólidas y respetuosas entre los involucrados.

Por último, la mediación puede contribuir a fortalecer las relaciones entre policía y comunidad al mostrar un enfoque más empático y colaborativo para abordar los problemas locales. Al optar por la mediación en lugar de la intervención coercitiva, la policía puede mostrar su compromiso con el bienestar y seguridad de la comunidad,

ganando así la confianza y el apoyo de los ciudadanos. Esta relación de confianza es fundamental para una cooperación efectiva entre policía y comunidad en la prevención y resolución de conflictos.

C. Principios de la mediación en la Policía Local de Valencia

La aplicación de los principios de la mediación en el contexto policial de Valencia es esencial para garantizar un proceso justo y efectivo en la resolución de conflictos, erigiéndose como un pilar fundamental para asegurar la equidad y eficacia en la resolución de conflictos. En el ámbito local valenciano, estos principios son adaptados y aplicados de manera específica para abordar las necesidades y particularidades de la comunidad, estableciendo así un marco sólido para la mediación policial. En este apartado se profundiza en cómo se aplican estos principios en el ámbito local valenciano, destacando la neutralidad del mediador, la voluntariedad de las partes y la confidencialidad del proceso.

En primer lugar, la neutralidad se traduce en la imparcialidad y objetividad de los agentes de policía designados como mediadores. Estos deben ser agentes de policía debidamente capacitados, que actúan como terceros imparciales que facilitan la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. Su papel es garantizar que el proceso de mediación se lleve a cabo de manera justa y equitativa, sin tomar partido por ninguna de las partes involucradas. Esto permite que las partes se sientan cómodas y confiadas en el proceso, promoviendo así la colaboración y la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables.

Otro principio clave en la mediación policial de Valencia, es la voluntariedad de las partes. La participación en el proceso de mediación es totalmente voluntaria y se basa en el consentimiento informado de las partes involucradas. Ninguna parte está obligada a participar en la mediación y tiene el derecho de retirarse en cualquier momento si así lo desean. Esta voluntariedad asegura que las decisiones tomadas durante el proceso sean genuinas y basadas en el libre albedrío de las partes, lo que aumenta la probabilidad de que los acuerdos alcanzados sean duraderos y respetados.

Finalmente, la confidencialidad del proceso se convierte en una garantía de seguridad y confianza para las partes en conflicto. Todas las comunicaciones y

discusiones que tiene lugar durante la mediación son estrictamente confidenciales y no pueden ser divulgadas a terceros sin el consentimiento expreso de las partes involucradas. Esta confidencialidad crea un ambiente seguro y de confianza en el que las partes pueden compartir abierta y honestamente sus preocupaciones y necesidades, sin temor a represalia o juicios externos. Igualmente, promueve la sinceridad y la franqueza en la búsqueda de soluciones al conflicto, lo que facilita la resolución de disputas de manera efectiva y colaborativa.

En resumen, la implementación de estos fundamentos de mediación en el contexto policial de Valencia, no solamente asegura una resolución justa y eficaz de los conflictos, sino que también consolida la confianza y la cooperación mutua entre las autoridades policiales y los ciudadanos, fomentando de esta manera la tranquilidad y el entendimiento en la comunidad local.

7. BENEFICIOS EN LA MEDIACIÓN POLICIAL

A. Beneficios de la mediación en la Policía Local de Valencia:

La mediación en la Policía Local de Valencia conlleva una serie de beneficios significativos que impactan positivamente en la gestión de conflictos dentro de la comunidad. Estos beneficios se extienden más allá de la resolución puntual de disputas, abordando aspectos más amplios de prevención y mejora de las relaciones entre la policía y la comunidad. A continuación, se desarrollan los impactos positivos más relevantes de la mediación:

- Reducción de la escalada de disputas: la mediación permite intervenir en los conflictos en sus primeras etapas, evitando que se intensifiquen y generen mayores daños y costos. Al brindar un espacio neutral y seguro para el dialogo, la mediación facilita la comprensión mutua, la identificación de puntos en común y la búsqueda de soluciones conjuntas. Esto, a su vez, disminuye la probabilidad de que los conflictos deriven en actos de violencia, vandalismo o denuncias formales.
- Prevención de la criminalización innecesaria: la mediación ayuda a evitar la innecesaria criminalización de individuos y la sobrecarga del sistema judicial. Al enfocarse en la resolución de las causas subyacentes del conflicto, la mediación

facilita la reconciliación entre las partes involucradas, reduciendo la necesidad de recurrir a procesos penales que pueden tener consecuencias negativas a largo plazo para los individuos y para la comunidad.

- Mejora de la relación entre la policía y la comunidad: la mediación fomenta una imagen más positiva de la Policía Local de Valencia, presentándola como institución que no solo responde frente a los delitos, sino que también trabaja activamente para prevenirlos y resolver conflictos de manera pacífica. Al involucrarse en la mediación, la policía se convierte en un facilitador neutral en lugar de una figura coercitiva, fortaleciendo la confianza y el respeto entre la comunidad y las fuerzas del orden.
- Reducción de costes y recursos: la mediación supone un ahorro significativo en comparación con los procesos judiciales tradicionales. Los casos resueltos a través de la mediación requieren menos tiempo y menos recursos policiales, judiciales y sociales, liberando recursos para ser empleados en otras causas donde sean de mayor utilidad. Además, se reducen los costes asociados a la violencia y el vandalismo, entre otros.
- Empoderamiento de la comunidad: la mediación promueve la participación activa de la comunidad en la resolución de sus propios conflictos. Al ofrecer a los ciudadanos las técnicas de mediación y resolución de conflictos, se les dota de herramientas para abordar sus diferencias de manera pacífica y constructiva, fomentando una cultura del diálogo y el entendimiento mutuo.
- Promoción de la justicia restaurativa: la mediación se enmarca en el enfoque de justicia restaurativa, que busca reparar el daño causado por el conflicto y restaurar las relaciones entre las partes involucradas. Al enfocarse en las necesidades e intereses de las partes, la mediación facilita la reconciliación y la reintegración de los individuos en la comunidad.
- Impacto positivo en la salud mental y el bienestar: la resolución pacífica de conflictos a través de la mediación contribuye a mejorar la salud mental y el bienestar de las personas involucradas. Al reducir el estrés, la ansiedad y la

frustración asociados a los conflictos prolongados, la mediación promueve un ambiente más saludable y propicio para el desarrollo personal y comunitario.

En definitiva, la mediación policial representa una inversión estratégica para la ciudad de Valencia. Al fortalecer la capacidad de los ciudadanos para resolver sus propios conflictos de manera pacífica, se contribuye a una sociedad más justa, segura y resiliente.

B. Ejemplos y casos de estudio:

Un ejemplo digno de mención dentro de la mediación que realiza la Policía Local de Valencia, es la mediación exprés que se lleva a cabo durante las fiestas falleras, la fiesta grande de la ciudad. Esta mediación exprés surge como una respuesta innovadora a la necesidad de resolución rápida y efectiva de conflictos que surge en el contexto de las Fallas, especialmente entre las comisiones falleras, la ciudadanía, propietarios de locales comerciales y establecimientos.

Su objetivo principal es evitar que los conflictos escalen y afecten negativamente al desarrollo de las fiestas. Para ello, la mediación exprés se caracteriza por su carácter expeditivo y ágil, con un plazo máximo de 48 horas para la resolución del conflicto.

Las claves de esta mediación exprés en fallas son las siguientes: *inmediatez*, la intervención del mediador se produce en el menor tiempo posible, aprovechando la frescura de los acontecimientos y la disposición de las partes a encontrar una solución rápida; *adaptación al contexto*, la metodología se adapta a las características especiales de los conflictos falleros, considerando la naturaleza temporal de las fiestas y la necesidad de una respuesta inmediata; *desplazamiento del mediador*, el mediador se desplaza al lugar del conflicto para facilitar la comunicación entre las partes y fomentar un ambiente de confianza; y las *actas de acuerdo verbal*, se utilizan actas de acuerdo verbal para registrar los compromisos alcanzados por las partes, agilizando el proceso y evitando trámites innecesarios.

Entre los beneficios de la mediación exprés encontramos los siguientes: *reducción de la tensión y el malestar*, la resolución rápida del conflicto evita que las emociones se intensifiquen y generen un ambiente negativo en las fiestas; *prevención de la escalada*, se evita que conflictos menores se agraven y deriven en situaciones más complejas que requieran intervención judicial; *ahorro de tiempo y recursos*, la resolución expedita libera

tiempo y recursos que pueden destinarse a otras actividades que así lo requieran; y *fortalecimiento de las relaciones*, la mediación fomenta el dialogo, la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones conjuntas, contribuyendo a mejorar las relaciones entre las partes involucradas.

La mediación exprés se ha convertido en un instrumento muy valioso para la gestión de conflictos en el ámbito fallero. Su implementación ha permitido mejorar la convivencia durante las fiestas y fortalecer las relaciones entre las comisiones falleras, la ciudadanía y los diversos actores involucrados.

En definitiva, la mediación exprés representa un avance significativo en la gestión de conflictos en el contexto de las Fallas, contribuyendo a un desarrollo más armonioso y positivo de las fiestas más importantes de la ciudad de Valencia.

8. RESULTADOS

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de datos estadísticos oficiales proporcionados por la Policía Local de Valencia.

El objetivo principal es evaluar el impacto de la implementación de la mediación de conflictos en el ámbito policial, considerando diferentes enclaves como:

- Número de casos mediados
- Tipología de conflictos
- Tasa de éxito de la mediación
- Nacionalidad de las partes reclamantes y reclamadas
- Rango de edades de las partes reclamantes y reclamadas

La incorporación de datos estadísticos oficiales permitirá, fundamentar las conclusiones de manera objetiva y rigurosa, ya que estos datos proporcionaran evidencia concreta sobre el impacto de la medicación en la Policía Local de Valencia; igualmente permitirá, identificar las áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, mediante el análisis de dato que favorecerá la identificación de aspectos que pueden ser optimizados para fortalecer el programa de mediación policial; y, contribuirá a la toma de decisiones informada, ya que los datos obtenidos servirán como base para las toma de decisiones estratégicas sobre el futuro de la mediación en la Policía Local de Valencia.

Los resultados obtenidos a través del análisis de datos estadísticos proporcionaran información valiosa sobre el impacto de la mediación en la Policía Local de Valencia, contribuyendo a fortalecer la comprensión de su rol en la gestión pacífica de conflictos y en la construcción de una comunidad más justa y resiliente.

A continuación, se muestra una gráfica en la cual quedan representados los datos sobre todas las intervenciones relacionadas con la mediación policial, realizados en todo el cuerpo de Policía Local de Valencia pertenecientes al año 2023:

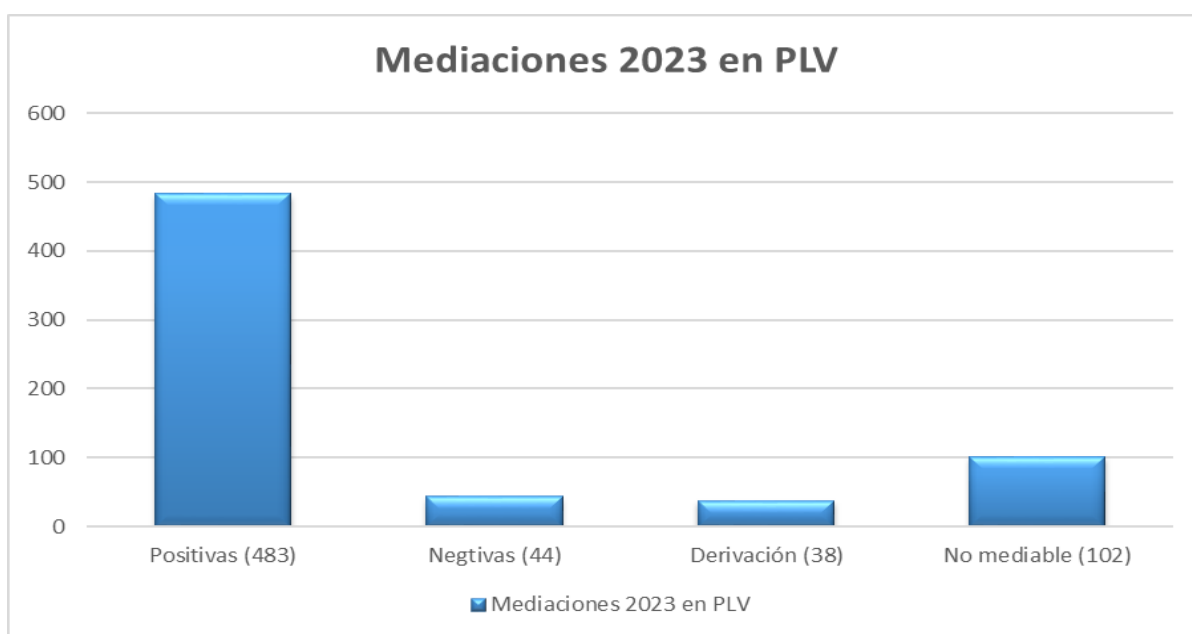


Gráfico 1. Mediaciones realizadas por la Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

Si bien la gráfica anterior, ofrece una visión general del impacto de la mediación policial en Valencia, es fundamental profundizar en el análisis para comprender las tendencias y patrones específicos en cada comisaria

En este sentido, los datos de la Quinta Comisaria de Proximidad de la Policía Local de Valencia: “Tránsitos”, resultan particularmente relevantes, ya que permiten observar la implementación de la mediación en un contexto más localizado. Concretamente en los barrios que incluye esta demarcación, siendo los siguientes: Benicalap, Marchalenes, Sagunto, Torrefiel y Poblats del Nord.

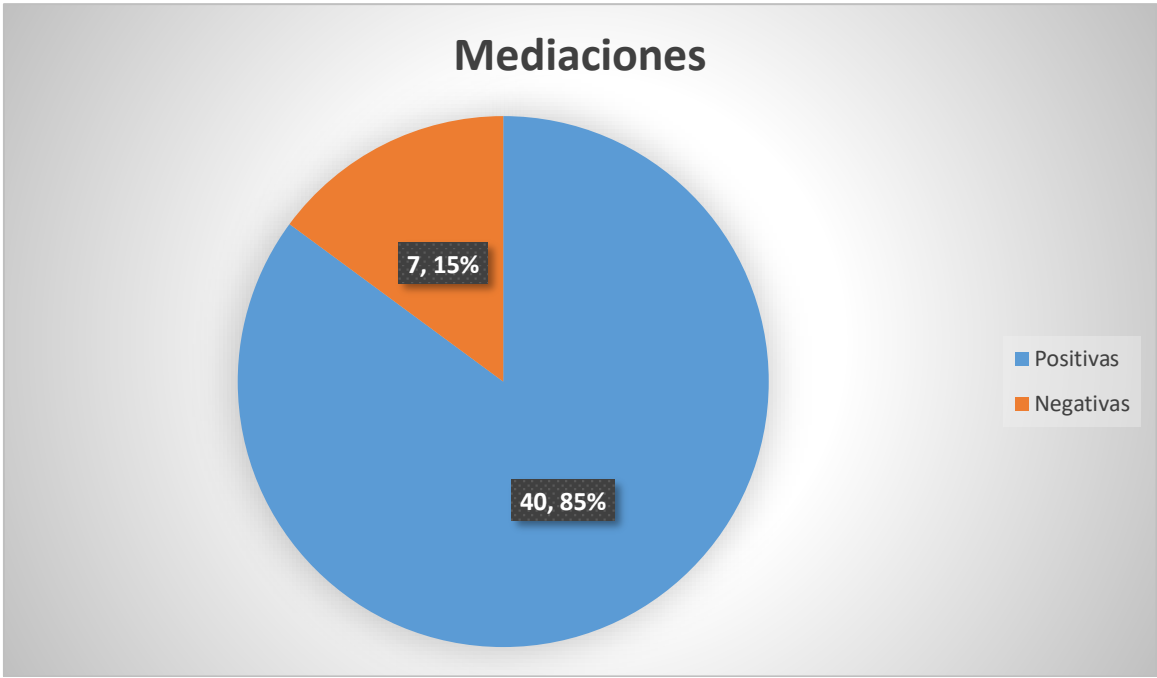


Gráfico 2. Mediaciones positivas y negativas realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

Tal y como se puede observar en el Gráfico 2, la tasa de mediaciones que han obtenido un resultado positivo es mucho mayor a las que han obtenido un resultado negativo, lo cual es una clara manifestación de la aceptación y de los beneficios obtenidos por parte de la ciudadanía.

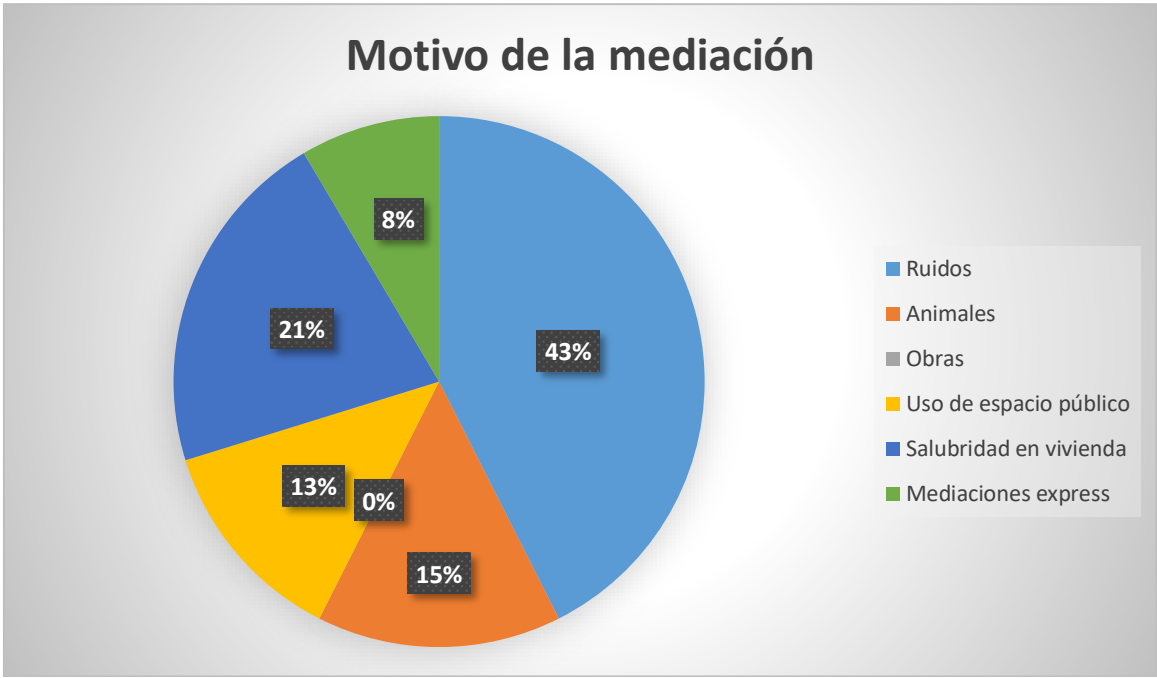


Gráfico 3. Motivos de mediaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

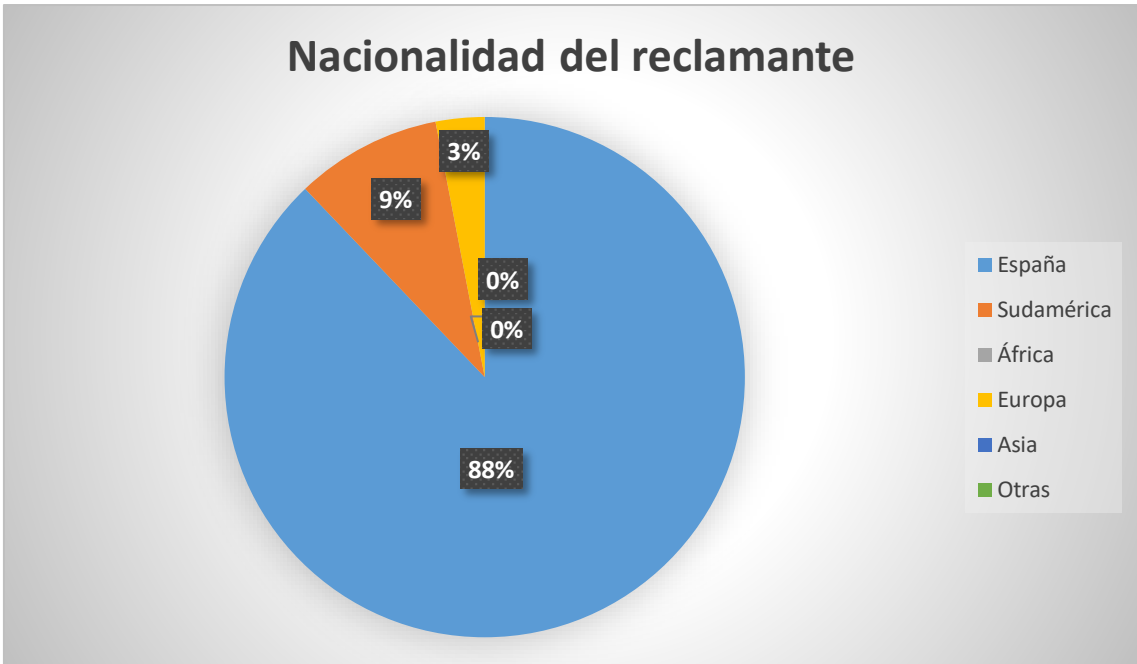


Gráfico 4. Nacionalidad de reclamantes de las mediaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

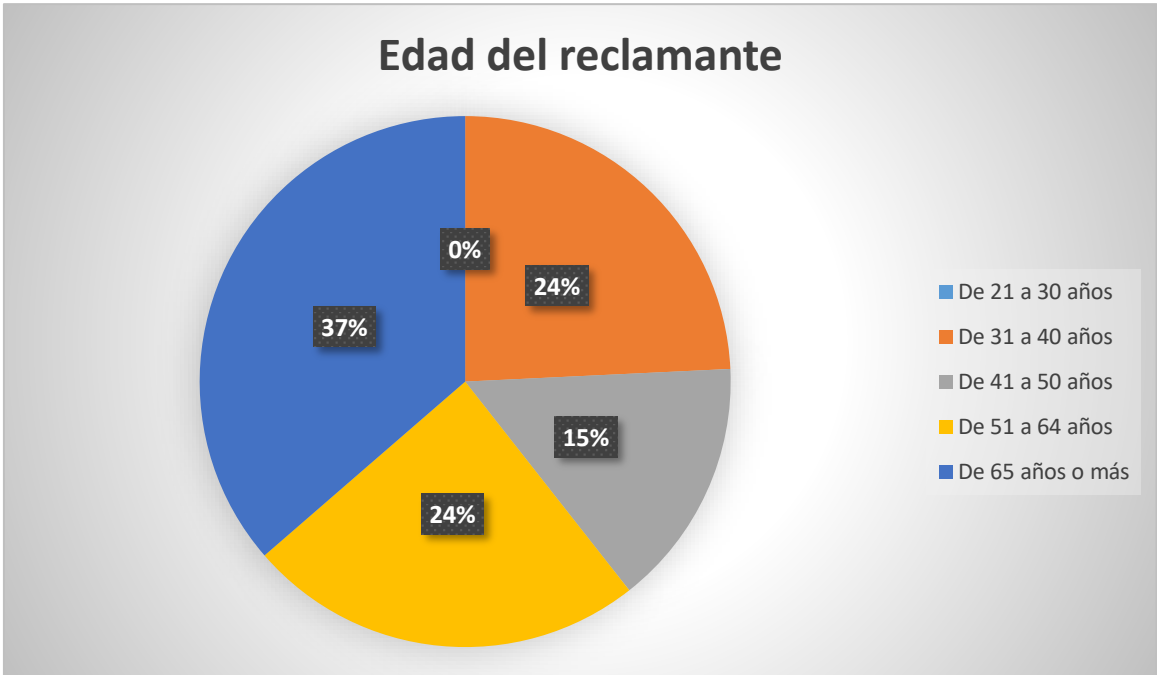


Gráfico 5. Edad de reclamantes de las medicaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.



Gráfico 6. Tipo de reclamante de las medicaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

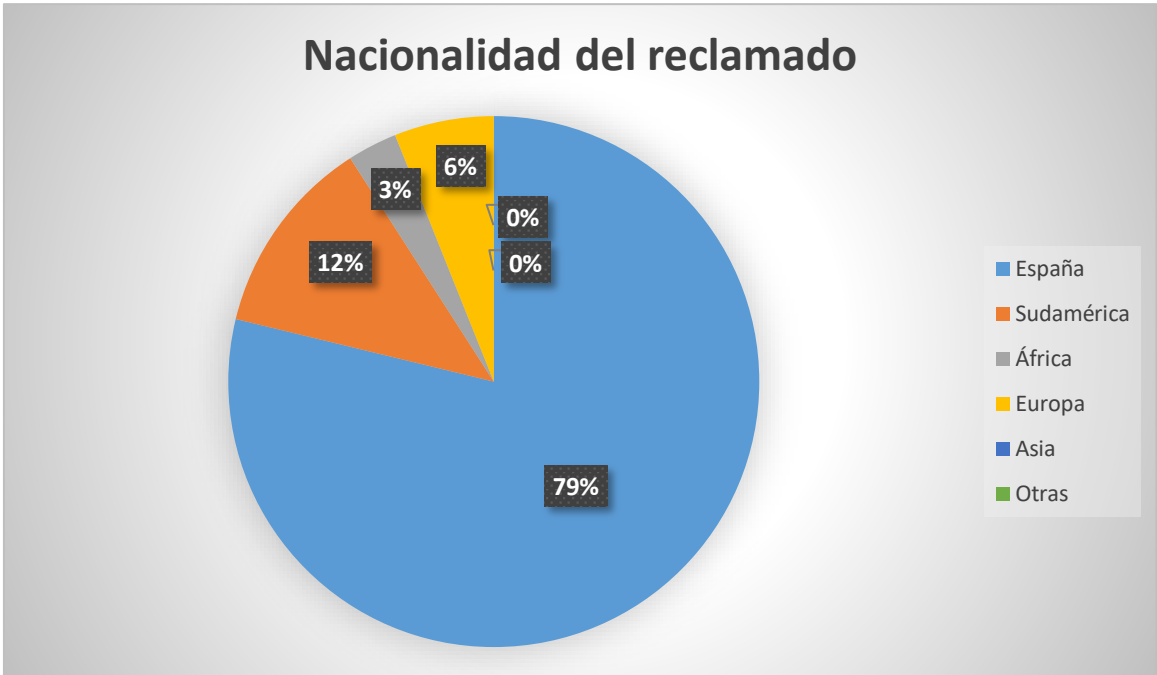


Gráfico 7. Nacionalidad de reclamados de las medicaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

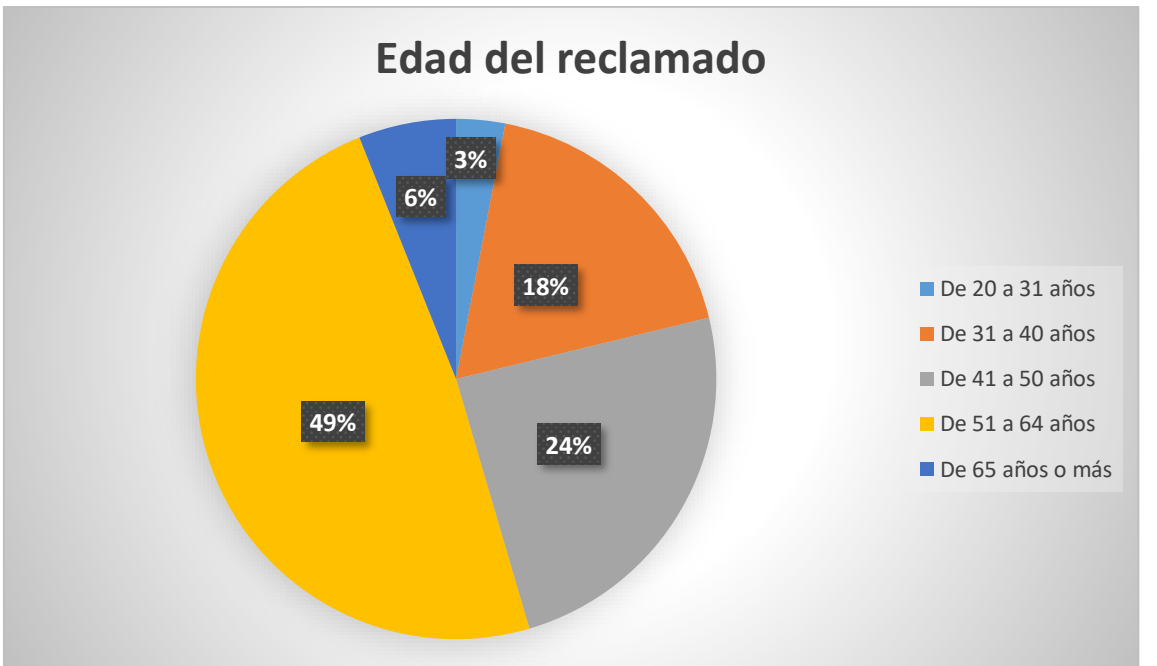


Gráfico 8. Edad de reclamados de las medicaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

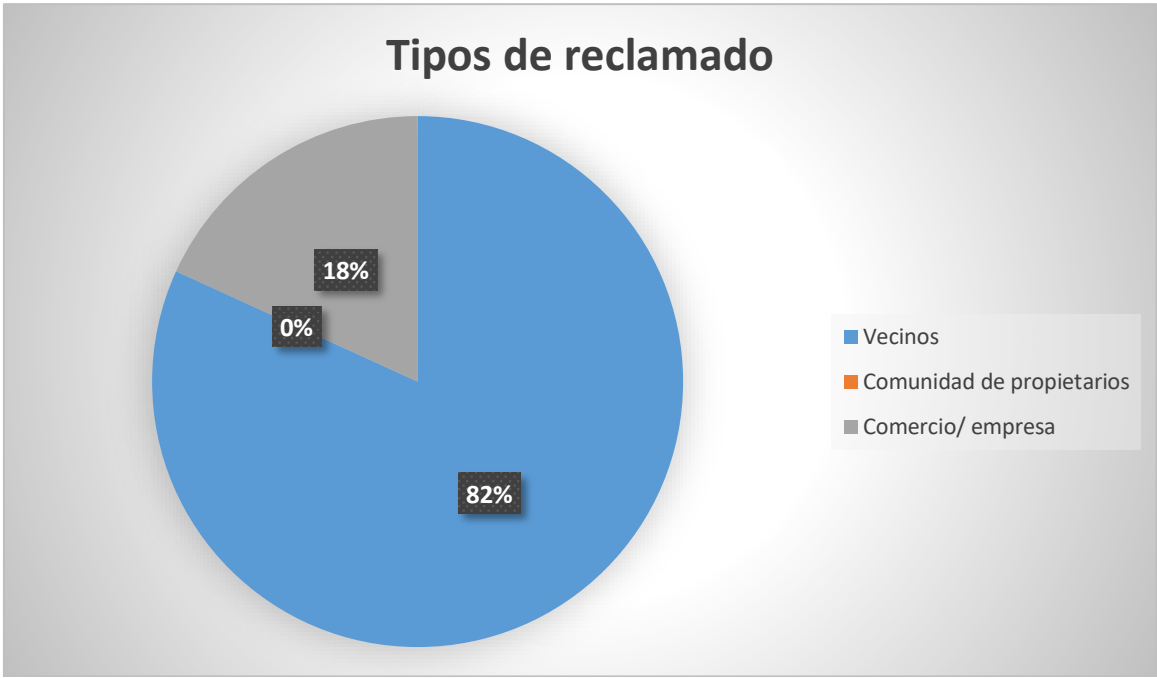


Gráfico 9. Tipos de reclamado de las medicaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

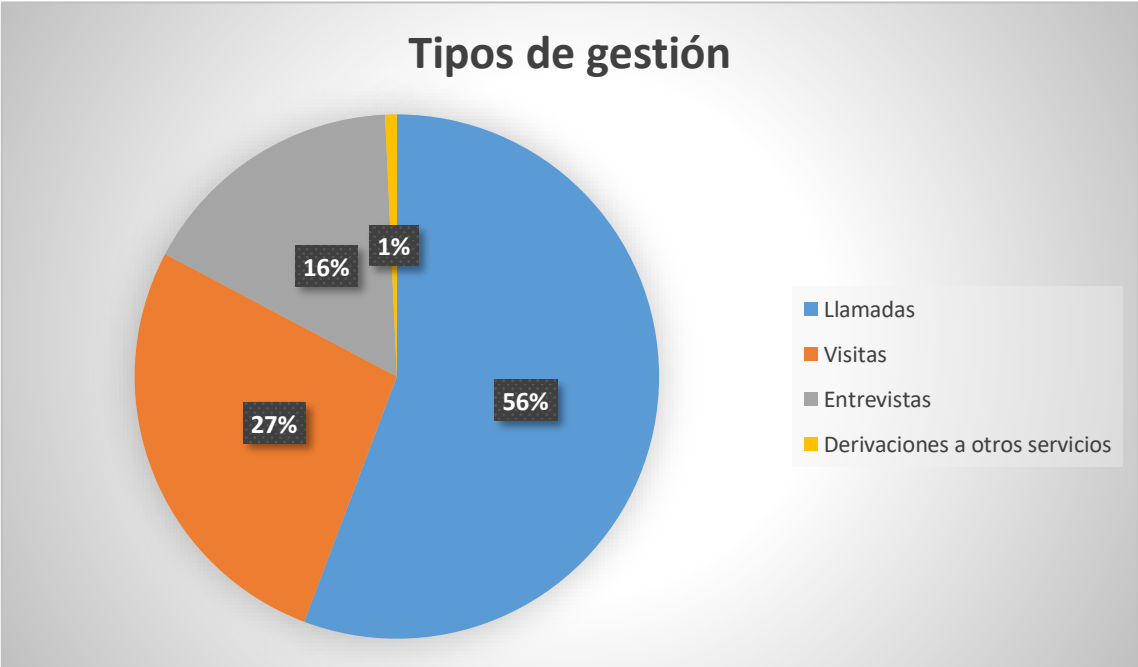


Gráfico 10. Tipos de gestión de la mediación realizados en de las medicaciones realizadas en la comisaría de Transits, de Policía Local de Valencia en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia. División de mediación.

9. COMPARATIVA DE LA MEDIACIÓN POLICIAL EN VALENCIA CON OTROS CUERPOS POLICIALES

La mediación policial ha emergido como un instrumento crucial para abordar los desacuerdos en el ámbito comunitario de manera pacífica y constructiva. Su implementación en diversos cuerpos policiales ha demostrado ser eficaz en la reducción de la carga judicial, la promoción de la convivencia ciudadana y el fortalecimiento de la confianza entre la población y las fuerzas del orden.

En este trabajo de fin de grado, realizaremos una comparativa de la mediación policial en Valencia, capital de la Comunidad Valenciana, con la implementada en Villareal, una ciudad de considerable tamaño y relevancia dentro de la misma comunidad.

El objetivo principal de esta comparación es analizar las similitudes y diferencias entre los programas de mediación policial de ambas ciudades, evaluando su efectividad y la tipología de las mediaciones.

La elección de Villareal como ciudad de comparación se basa en varios factores:

- Tamaño y relevancia: Villareal con una población de alrededor de 50.000 habitantes, es una ciudad de considerable tamaño dentro de la Comunidad valenciana. Esto permite realizar una comparación significativa con el barrio de Transits de Valencia, que cuenta con una población de 60.000 habitantes.
- Experiencia en mediación policial: Villareal cuenta con una experiencia notable en la implementación de la mediación policial. El programa de mediación de la ciudad se inició en el año 2010 y ha obtenido resultados positivos en la resolución de conflictos y en la promoción de la convivencia ciudadana.
- Disponibilidad de información: Se dispone de información accesible sobre el programa de mediación policial de Villareal, lo que facilita la realización de una comparación exhaustiva con el programa de Valencia.

A través de gráficos estadísticos cuidadosamente elaborados, visualizamos datos relevantes sobre la mediación policial en ambas ciudades, permitiendo una comprensión clara y concisa de los resultados.

Los gráficos presentados a continuación ofrecen una concepción concreta de los siguientes aspectos: Número de casos de mediación, comparando el volumen de casos

atendidos por los grupos de mediación de la comisaría de Transits de Policía Local de Valencia y de la Policía Local de Villareal; tipología de conflictos, analizando la distribución de los conflictos abordados por la mediación policial en ambas ciudades y la tasa de éxito, evaluaremos la efectividad de los programas de mediación en términos de la tasa de resolución de conflictos a través de la medicación.

Estos gráficos nos permitirán identificar patrones y tendencias en los datos de la mediación policial, comparar objetivamente la efectividad de los programas de mediación del distrito de Transits de Valencia y de Villareal, extraer conclusiones relevantes sobre el funcionamiento de la mediación policial en ambas ciudades y fortalecer la evidencia empírica sobre la mediación policial y promover su implementación en otras ciudades y comunidades.

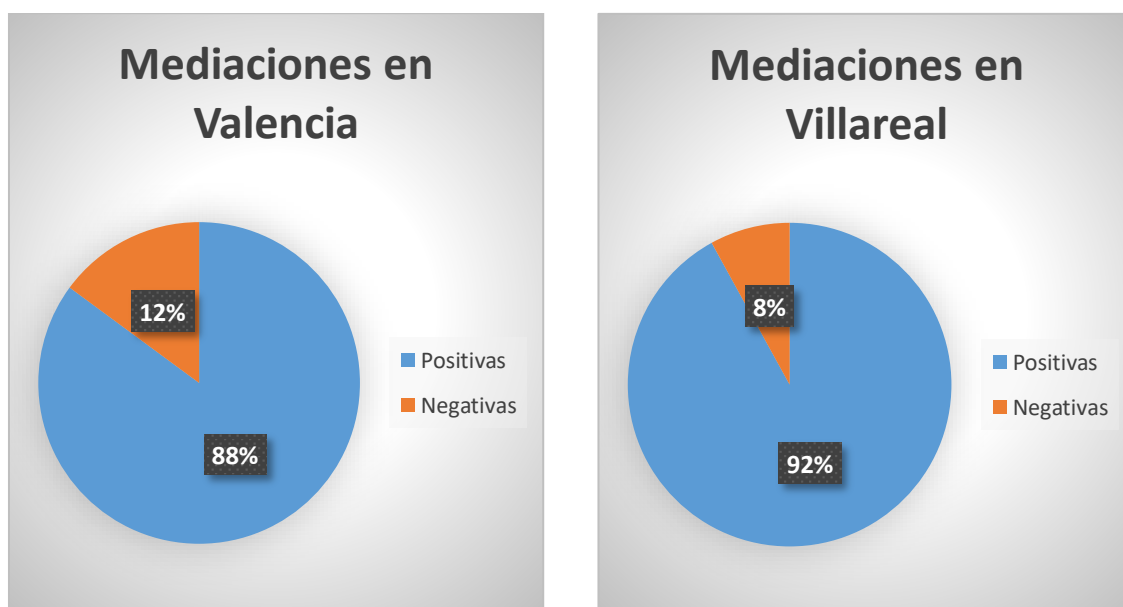


Gráfico 11. Comparativa mediaciones positivas y negativas realizadas en la comisaría de Transits de Policía Local de Valencia y en la Policía Local de Villareal en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia, división de mediación y Policía Local Villareal, área de convivencia, seguridad y disciplina viaria.

Como podemos observar en la gráfica en ambas poblaciones la tasa de éxito es muy elevada, si bien es cierto, que Villareal supera a la comisaria de Transits de Valencia en tasa de éxito, esta diferencia es relativamente pequeña. Demostrando ambas un alto nivel de efectividad en la implementación de la mediación policial.

En definitiva, este gráfico nos muestra un panorama alentador sobre la mediación policial en Valencia y Villareal, evidenciando un compromiso de ambas ciudades en la construcción de comunidades más pacíficas y resilientes.

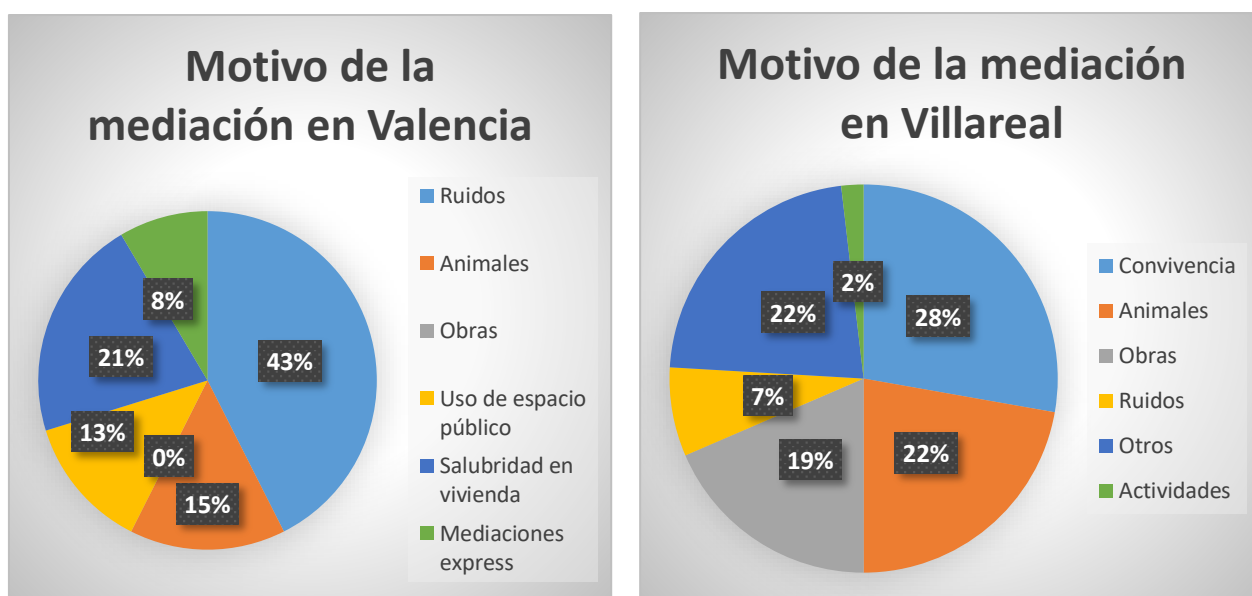


Gráfico 12. Comparativa motivos de mediaciones realizadas en la comisaría de Transits de Policía Local de Valencia y en la Policía Local de Villareal en el año 2023.

Fuente: Policía Local de Valencia, división de mediación y Policía Local Villareal, área de convivencia, seguridad y disciplina viaria.

El gráfico presentado ofrece una visión clara de los desencadenantes de los motivos que impulsan la mediación en el distrito de Transits de Valencia y en la Policía Local de Villareal.

Encontramos de forma clara la principal causa de conflictos en el distrito de Transits los ruidos, la convivencia y los animales también ocupan un lugar destacado, reflejando la complejidad de la vida en comunidad.

En el caso de Villareal, presenta una distribución más equilibrada de los motivos de mediación, ocupando el puesto más alto la convivencia, reforzando de esta manera la mencionada complejidad de las comunidades.

Es importante destacar que, a pesar de las diferencias en la distribución porcentual, ambos municipios comparten motivos comunes de mediación, como son los ruidos, la convivencia y los animales.

10. DISCUSION Y/O PROPUESTA DE INTERVENCION

La mediación policial se ha convertido en una herramienta para la resolución pacífica de conflictos en la comunidad. En la Policía Local de Valencia, la mediación sea implementado con éxito en los últimos años, pero aún existen áreas de mejora que podrían fortalecer su implementación y eficacia en el futuro.

En cuanto a las consideraciones para mejorar el uso y la implementación de la mediación en la Policía Local de Valencia, encontramos las siguientes:

- Aumento de la visibilidad y la publicidad: es fundamental dar a conocer la mediación policial a la ciudadanía de Valencia. Se pueden realizar campañas informativas a través de diferentes canales, como la televisión, la radio, la prensa escrita, las redes sociales y las juntas de distrito.
- Formación continua para los agentes: es importante que los agentes de la Policía Local reciban formación continua en mediación, tanto en el aspecto teórico como en el práctico. Esta formación debe ser actualizada periódicamente y adaptarse a las necesidades específicas de la comunidad.
- Especialización de agentes: se podría considerar la especialización de los agentes en mediación, creando un equipo específico dentro de la Policía Local. Estos agentes podrían recibir una formación más en profundidad y dedicar su jornada laboral en exclusiva a la mediación.
- Protocolos de actuación claros: es necesario contar con protocolos de actuación claros que establezcan los criterios para derivar casos a mediación, el proceso a seguir y el rol de los diferentes actores implicados.
- Evaluación y seguimiento: es primordial evaluar el impacto de la mediación policial y realizar un seguimiento de los casos para identificar las buenas prácticas y las áreas de mejoras.

Por otro lado, algunas recomendaciones para fortalecer la implementación y la eficacia de la mediación podrían ser:

- Creación de un centro de mediación: se podría crear un centro de mediación especializado en la resolución de conflictos de ámbito local. Este centro podría ofrecer servicios gratuitos a la ciudadanía y contar con un equipo de mediadores profesionales.
- Colaboración con otras entidades: es importante colaborar con otras entidades que trabajan en el ámbito de la mediación y la resolución de conflictos, como el consejo general del Poder Judicial, la Asociación española de Mediación, centros universitarios, etc.
- Investigación y desarrollo: es necesario fomentar la investigación sobre la mediación policial y el desarrollo de nuevos programas y estrategias para su implementación.
- Sensibilización social: es fundamental sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la mediación como herramienta para la resolución pacífica de conflictos. Se pueden realizar campañas de sensibilización en escuelas, institutos y centros de formación.

Para el desarrollo de estas recomendaciones y mejoras que se acaban de exponer, y que se deberían concretarse en un plan estratégico, podría crearse un grupo de trabajo, cuyos objetivos, composición y funciones se detallan a continuación:

Objetivos:

- Supervisar la implementación de un plan estratégico para la mejora de la mediación.
- Facilitar la coordinación entre los diferentes actores implicados.
- Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

Composición:

- Representantes de la Policía Local.
- Representantes del Ayuntamiento de Valencia.
- Mediadores profesionales.
- Representantes de entidades colaboradoras.
- Ciudadanos que han participado en mediación.

Funciones:

- Reunirse periódicamente para evaluar el progreso del plan estratégico.
- Identificar los obstáculos y las dificultades que puedan surgir.
- Proponer soluciones a los problemas identificados.
- Elaborar informes periódicos sobre el estado del plan estratégico.
- Garantizar la participación activa de los diferentes actores involucrados.

La implementación de un plan estratégico y del seguimiento de su cumplimiento mediante un grupo de trabajo puede fortalecer significativamente la mediación policial en Valencia. Al aumentar su visibilidad, fortalecer su implementación y fomentar la investigación y el desarrollo, se puede convertir en un instrumento fundamental para la construcción de una sociedad más pacífica, justa y segura.

11. CONCLUSIONES

La mediación se ha convertido en una herramienta fundamental para la gestión de conflictos en la Policía Local de Valencia. Su implementación ha permitido fortalecer la relación entre la policía y la comunidad, mejorar la convivencia ciudadana y contribuir a la construcción de una sociedad más pacífica y justa.

Los beneficios de la mediación en el ámbito policial son numerosos y tangibles:

- Reducción de la escalada de conflictos: la intervención temprana de los mediadores evita que los conflictos menores se agraven y deriven en situaciones más complejas que requieran intervención judicial.
- Prevención de la criminalización innecesaria: la mediación facilita la resolución pacífica de conflictos, evitando la innecesaria criminalización de individuos y la sobrecarga del sistema judicial.
- Empoderamiento de la comunidad: la mediación capacita a los ciudadanos para resolver sus propios conflictos de manera pacífica, fomentando una cultura de diálogo y entendimiento mutuo.

- Promoción de la justicia restaurativa: la mediación se enmarca en el enfoque de la justicia restaurativa, buscando reparar el daño causado por el conflicto y restaurar las relaciones entre las partes involucradas.
- Ahorro de costes y recursos: la mediación supone un ahorro significativo en comparación con los procesos judiciales tradicionales, liberando recursos para otras áreas con mayor necesidad.
- Mejora de la imagen de la Policía Local: la mediación presenta a la Policía Local como una institución que no solo responde a delitos, sino que también trabaja activamente para prevenirlos y resolverlos de manera pacífica.

En Valencia, la implementación de la mediación policial ha tenido un impacto positivo en diversos ámbitos, entre otros:

- Conflictos vecinales: se han resuelto de manera pacífica disputas por ruidos, molestias, animales domésticos, problemas de convivencia en comunidades de vecinos, entre otros.
- Conflictos familiares: se ha facilitado la resolución de conflictos intrafamiliares como disputas por herencias, custodias de menores, etc.
- Conflictos comerciales: se han abordado de manera constructiva desacuerdos entre comerciantes, clientes, proveedores, vecinos...
- Conflictos escolares: se ha intervenido en casos de acoso escolar, conflictos entre estudiantes, problemas con profesores, y muchos más.

Para consolidar el éxito de la mediación en la Policía Local de Valencia, se recomienda:

- **Continuar con la formación y capacitación de mediadores policiales**: es fundamental contar con un equipo de mediadores altamente cualificados y especializados en la resolución de conflictos en el ámbito policial.
- **Sensibilizar a la comunidad sobre los beneficios de la mediación**: es importante informar a la comunidad sobre las ventajas de la mediación como herramienta para resolver conflictos de manera pacífica.
- **Promover la mediación como alternativa a los procesos judiciales tradicionales**: se debe fomentar la mediación como una opción viable y efectiva para la resolución de conflictos, evitando en lo posible la judicialización de los mismos.

- **Evaluar y monitorear el impacto de la mediación:** es necesario realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de la mediación en la reducción de los conflictos, la mejora de la convivencia ciudadana y la satisfacción de las partes involucradas.

En definitiva, la mediación se ha convertido en un pilar fundamental para la gestión de conflictos en la Policía Local de Valencia. Su implementación ha contribuido a fortalecer la relación entre la policía y la comunidad, mejorar la convivencia ciudadana y construir una sociedad más pacífica y justa. La mediación representa una inversión estratégica para la ciudad, generando beneficios tangibles para el bienestar de sus habitantes.

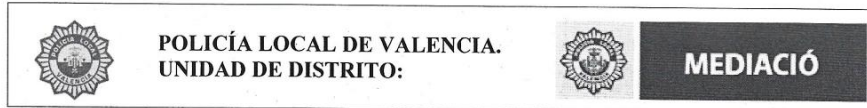
Desde mi experiencia profesional, he sido testigo de cómo la mediación puede transformar relaciones deterioradas, fomentar el entendimiento mutuo y generar soluciones que sean gratas para ambas partes. La satisfacción que produce el agradecimiento de estas personas es algo que no se puede describir con palabras, es por eso, que si somos capaces de entender que, por suerte, en nuestra profesión policial, tenemos el privilegio de poder dar esos pequeños pasos que aportan mucho a la sociedad en general, y a la paz social en concreto, debemos poner más empeño en el desarrollo de esta extraordinaria herramienta que es la mediación, no solo por el beneficio aportado a la comunidad, sino también por nuestra realización personal.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Tema 62. Temario acceso agente Policía Local de Valencia. <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:eu:fa0ad4fe-0b68-4d75-a25d-fde9fcd23947>
- Mooore, C.W. (2014). The mediation process: Practical strategies for resolving conflicto. John Wiley & Sons.
- Universitat Jaume I, Colección Sapientia 189 (2023). Rosa Ana Gallardo Campos, Helena Pérez Beltrán, Andrea Planchadell Gargallo, Carlos Pomares Ramón, Helena Pérez Beltrán (coord.). Guía para la práctica de la mediación policial.
- Web Mediapoli. <https://mediapoli.org/>
- Pardo Iranzo, V., & Berlanga Sánchez, A. (2023). Mediación policial y community policing. Revista General de Derecho Procesal, 61.
- Kilmann RH, Thomas KW. Desarrollo de una medida de elección forzada del comportamiento de manejo de conflictos: el instrumento “MODE”. Medición educativa y psicológica, 1977, 37, 309–325.
- García, M., & Pérez, A. (2019). La mediación policial en disputas vecinales: Un enfoque preventivo en el ámbito local. Revista de Investigación Policial, 8(3). 112-125.
- Gómez, M., & García, R. (2020). Importancia de la participación activa en la mediación policial: Factores que promueven la aceptación de los acuerdos. Revista de Psicología Jurídica, 25(2), 134-148.
- López, M., & Martínez, J. (2023). Aplicación de los principios de mediación en el contexto policial de Valencia: Un enfoque hacia la equidad y eficacia en la resolución de conflictos. Revista de Estudios Criminológicos, 15(2), 78-93.
- Gutiérrez, J. M. (2016). La mediación en la policía local: Una herramienta para la gestión de conflictos. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Burbano, F.J. (2019) Mediación policial: Transformando conflictos en la comunidad. Barcelona: Marge Books.
- <https://elblogdelmandointermedio.com/2016/04/03/formas-de-resolver-conflictos/>

13.ANEXOS

Anexo1



CITACIÓN PARA MEDIACIÓN POLICIAL.

Los/as funcionarios/as del Cuerpo de la Policía Local de Valencia con NIP y que actúan como Mediadores en la Unidad de Distrito le informan:

Que al objeto de resolver el conflicto existente en la callede Valencia, es por lo que se le cita para ser parte en el proceso de Mediación Policial que se ha abierto para solucionar el mismo.

Le esperamos el próximo día...de..... de 2018 a las..... horas, en las dependencias de la Central de la Policía Local de Valencia, sita en la Avenida del Cid nº 37, en las oficinas de la 4ª Unidad de Distrito.

Si no puede acudir, puede mandar a otra persona que le represente y si desea más información sobre el proceso puede contactar con el teléfono nº 962085482 de la Unidad de Mediación con el/la Agente.

Agente Mediador/a nº

Valencia, ade de 2019.

Anexo 2

		POLICÍA LOCAL DE VALENCIA. 4ª UNIDAD DE DISTRITO				MEDIACIÓN	
ACTA DE INICIO Y ACEPTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.							
POLICIAS MEDIADORES				Nº INTERVENCIÓN			
SOLICITANTE							
REPRESENTANTE							
DNI		F. NACIMIENTO/ LUGAR					
DOMICILIO				NUM.		PTA	
TELÉFONOS							
RELACIÓN CON EL SOLICITADO							
BARRIO							
LUGAR MOLESTIAS							
MOTIVO RECLAMACION							

REGLAS BÁSICAS:

1. Todas las partes aceptan el presente procedimiento, en la cual participan de forma voluntaria.
2. Asimismo, eligen y aceptan libremente a los Funcionarios Policiales como Mediadores.
3. Éstos estarán sometidos a las causas de recusación, pudiendo plantearse éstas en cualquier momento del procedimiento a petición de cualquiera de las partes.
4. Manifiestan su predisposición a participar activamente en la búsqueda de soluciones justas y viables, así como el compromiso de poner de su parte todo lo necesario para entender los respectivos puntos de vista y, así, llegar a acuerdos que resuelvan satisfactoriamente el conflicto.
5. Respetarán los turnos de exposición, tratándose con respeto, actuar bajo las reglas de la buena fe y no proferir descalificaciones a las demás partes.
6. Podrán ser asistidos, si así lo consideran, por acompañantes, asesores o letrados de su elección, limitándose la participación de estas personas a temas técnicos, y, en el caso de los letrados, además, a ser garantes del procedimiento
7. Podrán valerse de testigos o demás personas que puedan clarificar el conflicto.
8. Podrán presentar cualquier prueba o documento aceptado en derecho relacionado con los hechos.
9. Salvo consentimiento expreso en contrario, el procedimiento será confidencial tanto en la información oral como escrita que se genere en el mismo.
10. El procedimiento podrá darse por finalizado en cualquier momento de su tramitación a petición de una o ambas partes.
11. Los acuerdos adoptados fruto del presente procedimiento serán de obligado cumplimiento para las partes.
12. Si, una vez firmado el acuerdo, se produjera algún incumplimiento por cualquiera de las partes, se derivarían responsabilidades que procedan en el ámbito que corresponda.

La parte arriba filiada, declara haber sido informada acerca de las características y normas básicas de la mediación, manifestando su voluntad de participar en la misma comprometiéndose a aceptar y cumplir dichos principios del procedimiento.



Y para que conste, se extiende y firma esta Acta.

Valencia, a de de 2019.

Solicitante:

Policías Mediadores:

Anexo 3



	POLICÍA LOCAL DE VALENCIA. UNIDAD DE DISTRITO:		MEDIACIÓ
---	---	---	-----------------

ACTA DE ACUERDO VERBAL POR MEDIACIÓN POLICIAL		EXPRÉS: SI NO	
FECHA	POLICIA MEDIADOR/A		
HORA INICIO	HORA FINAL	BARRIO	
SOLICITANTE:			
DNI / NIE	FECHA NACIMIENTO		
LUGAR NAC.	TELEFONO		
DOMICILIO	NUMERO		
LUGAR CONFLICTO			
MOTIVO:			
SOLICITADO/A:			
DNI / NIE	FECHA NACIMIENTO		
LUGAR NAC.	TELEFONO		
DOMICILIO	NUMERO		
ACUERDOS ADOPTADOS:			
MEDIACIÓN: POSITIVA <input type="checkbox"/> NEGATIVA <input type="checkbox"/> NO MEDIABLE <input type="checkbox"/>			
SEGUIMIENTOS.		POLICIAS N°:	
1º SEGUIMIENTO:		FECHA:	
2º SEGUIMIENTO:		FECHA:	

TIPO DE GESTIONES REALIZADAS
Llamadas:
Visitas / Comprobaciones (domicilios, establecimientos, entidades):
Entrevistas:
Derivaciones (Ser. Sociales, Sanidad, X-24, **SAU):
Derivación en Centro de Mediaciones:
JUDICIALIZADO:

FIRMAS:
 Solicitante Solicitado/a Mediador/a

Anexo 4

	POLICÍA LOCAL DE VALENCIA. UNIDAD DE DISTRITO:		MEDIACIÓ
---	---	--	-----------------



HOJA DE SEGUIMIENTO MEDIACIÓN NÚM: _____ /2019

FECHA FIRMA ACUERDO			
SOLICITANTE			
DOMICILIO	NÚM.		PTA
TELÉFONO			
SOLICITADO/A			
DOMICILIO	NÚM.		PTA
TELÉFONO			

FECHA	HORA	INFORME	MEDIADOR/A

OBSERVACIONES /ANOTACIONES

Anexo 5

	POLICÍA LOCAL DE VALENCIA. UNIDAD DE DISTRITO:		MEDIACIÓN
---	---	---	------------------

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE MEDIACIÓN

Con la intención de prestar un servicio más adecuado a los ciudadanos y facilitar el trabajo de la Policía de Proximidad, se les propone esta encuesta para que de una forma totalmente anónima contesten a estas cuestiones y podamos con Ustedes mejorar esta herramienta de trabajo.

Valore de 1 al 4 1= MUY POCO 2= POCO 3= BASTANTE 4= MUCHO

Tache con un aspa lo que estime más oportuno.

CUESTIÓN	MUY POCO 1	POCO 2	BASTANTE 3	MUCHO 4
1 <i>El servicio de mediación ha servido para solventar mi problema</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 <i>En las diferentes gestiones realizadas se han acoplado a mi horario</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 <i>Las dependencias donde me han atendido han sido las idóneas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 <i>Cuando he solicitado el servicio de mediación me han atendido de inmediato</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 <i>Cuando he llamado por unas molestias me han ofrecido el servicio de mediación</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 <i>En el acuerdo final se han recogido muchas de mis demandas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 <i>El servicio de mediación ha satisfecho la mayor parte de mis expectativas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 <i>El servicio de mediación ha rebajado la gravedad del conflicto</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 <i>He conocido del servicio de mediación por un conocido</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 <i>He conocido del servicio de mediación por la propia Policía Local</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 <i>Recomendaría este servicio de mediación a otra persona</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 <i>La atención del mediador nº _____ ha sido la deseada</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 <i>La atención del mediador nº _____ ha sido la deseada</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 <i>La explicación del servicio de mediación por este funcionario ha sido clara y concisa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y sugerencias: _____
