



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Grado de Seguridad Pública y Privada

**PROYECTO DE CREACIÓN DE LA
UNIDAD DE MEDIACIÓN EN EL
CUERPO DE LA POLICÍA LOCAL DE
ALGINET**

Presentado por:

Miguel Ángel Torrijos Marco

Tutorizado por:

Cristina López Sánchez

Elche 2025

ÍNDICE

RESUMEN.....	1
1.- LA MEDIACIÓN.....	2
1.1.- SIGNIFICADO.....	2
1.2.- ANÁLISIS.....	3
1.3.- CLASIFICACIÓN Y TIPOS.....	4
1.4.- ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN EN LAS FUNCIONES POLICIALES.....	5
1.5.- IMPLANTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LAS FUNCIONES POLICIALES.....	6
1.6.- CRÍTICAS.....	8
2.- LEGISLACIÓN Y MARCO JURÍDICO.....	9
2.1.- NORMATIVA EUROPEA SOBRE MEDIACIÓN.....	9
2.2.- NORMATIVA ESPAÑOLA SOBRE MEDIACIÓN.....	11
2.2.1.- MARCO LEGISLATIVO GENÉRICO SOBRE MEDIACIÓN.....	11
2.2.2.- MARCO LEGISLATIVO ESPECÍFICO EN LA POLICÍA.....	13
2.3.- NORMATIVA DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....	13
2.3.1.- COMPETENCIAS DE LOS ENTES LOCALES.....	14
2.3.2.- COMPETENCIAS DE LOS CUERPOS DE LA POLICIA LOCAL.....	14
3.- GARANTÍAS Y JURISPRUDENCIA.....	15
4.- LA POLICÍA.....	17
4.1.- CUERPOS POLICIALES EN ESPAÑA.....	17
4.2.- COMPETENCIAS POLICIALES EN ESPAÑA.....	20
5.- LA MEDIACIÓN APLICADA A LA POLICÍA.....	22
5.1.- MODELOS DE MEDIACIÓN POLICIAL EN ESPAÑA.....	22
5.2.- MODELOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA.....	23
6.- ANÁLISIS DEL MUNICIPIO DE ALGINET.....	25
6.1.- CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS.....	26
6.2.- CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS.....	27
6.3.- CARACTERÍSTICAS SOCIALES.....	27
7.- POLICÍA LOCAL DE ALGINET.....	28
7.1.- ESTRUCTURA Y FUNCIONES.....	28

7.2.- RECURSOS MATERIALES.....	30
7.3.- RECURSOS HUMANOS.....	32
8.- ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES POLICIALES.....	32
8.1.- ETAPA PREVIA A LA PANDEMIA COVID-19.....	34
8.2.- ETAPA DE LA PANDEMIA COVID-19.....	37
8.3.- ETAPA POST-PANDEMIA COVID-19.....	39
8.4.- SÍNTESIS DE DATOS.....	41
9.- PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN.....	42
9.1.- EVALUACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS.....	42
9.2.- FORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA EL PERSONAL ADSCRITO.....	43
9.3.- ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN.....	45
9.4.- FUNCIONALIDAD DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN.....	47
10.- REQUISITOS.....	50
10.1.- DE LA LOGÍSTICA E INSTALACIONES PRECISAS.....	50
10.2.- DE LOS MATERIALES Y CORPORATIVOS NECESARIOS.....	52
11.- ENTES EXTERNOS Y AGENTES SOCIALES COLABORADORES.....	56
12.- ACTUACIONES DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN.....	58
12.1.- DE OFICIO.....	58
12.2.- A REQUERIMIENTO.....	59
12.3.- ÁMBITO DE INTERVENCIÓN.....	59
13.- RELACIONES DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN.....	60
13.1.- RELACIONES POLICÍA – ADMINISTRACIÓN.....	60
13.2.- RELACIONES POLICÍA – CIUDADANO.....	61
14.- PUBLICIDAD Y REDES SOCIALES.....	62
15.- CONCLUSIONES.....	64
16.- MENCIONES, DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS.....	67
I.-ANEXO BIBLIOGRÁFICO.....	68
II. ANEXO LEGISLATIVO.....	70
III. ANEXO INFORME JEFATURA POLICIA LOCAL DE ALGINET.....	71

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado tiene como objetivo la creación de una unidad de mediación en el cuerpo de Policía Local del municipio de Alginet (Valencia), respondiendo dicha propuesta a la creciente necesidad de establecer un modelo de resolución pacífica de conflictos que se adapte a la realidad social en la que vivimos, reduciendo pues, los procedimientos judiciales innecesarios y mejorando la convivencia ciudadana.

A lo largo de este trabajo analizaremos el concepto de la mediación, así como sus diferentes variantes y críticas a la misma. Analizaremos los diversos marcos normativos que regulan la mediación, así como experiencias de otros cuerpos de Policía Local que la implementaron previamente. Para poder hacer una propuesta precisa, detallaremos minuciosamente el contexto del municipio de Alginet en todas sus vertientes e ítems, así como los de las dependencias policiales, evaluando su estructura, funciones y recursos disponibles para implementar esta propuesta con base en el análisis de las actuaciones policiales en dicho municipio en materia de mediación en distintas etapas. Daremos igual importancia a la creación de relaciones entre la Policía Local y la Administración Pública, así como con la ciudadanía; recalcando la necesidad indudable del papel que juega la publicidad y de las redes sociales para la difusión de dicha unidad.

Que es de reseñar, que la instrucción del presente trabajo de final de grado se vio afectado en gran medida por la depresión atmosférica aislada a niveles altos (DANA) o como antiguamente se mencionaba a dicha inclemencia meteorológica como “gota fría” del pasado 29 de Octubre de 2024 en la provincia de Valencia. Que como consecuencia de ello, se perdió en la práctica totalidad, casi todo el material que ya se había usado para la confección del presente, tales como principalmente los apuntes, anotaciones, referencias y muestras usadas de las fuentes de información consultadas y/o usadas para la elaboración de los distintos puntos tratados en el trabajo y de lo que a posteriori no ha sido posible la recuperación de mucho del material en lo que respecta a las fuentes de consulta para adecuarlas a los parámetros que se establecen para el trabajo de final de grado, por lo que de manera excepcional a lo acaecido y que ha marcado el transcurso del presente, mucha de la información no ha podido ser recuperada.

Palabras Clave: mediación policial, resolución pacífica de conflictos, Policía Local.

1.- La Mediación

1.1.- Significado

Según Mejías Gómez (1997), “la mediación es una forma pacífica de resolución de conflictos, en las que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador, puedan resolver sus disputas, en un foro justo y neutral, hasta llegar a una solución consensuada que se traduce en un acuerdo satisfactorio y mutuamente aceptado por las partes”¹.

De igual forma la define el Gobierno de España, concretamente el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, “La mediación es un método de solución de controversias en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de una persona mediadora, que actúa facilitando el diálogo y el acuerdo de manera imparcial y neutral, pero sin hacer propuestas de ningún tipo. Todo lo tratado en un proceso de mediación es confidencial”².

Por supuesto debemos incluir la definición de Barona (2013) quien la define como “uno de los instrumentos autocompositivos en que la solución al conflicto es por los propios implicados con la guía de un tercero que, a diferencia de los supuestos de heterocomposición, no impone solución alguna un tercero, sino que facilita el acuerdo aproximando a las partes. Esa no imposición es una de las características del estatuto jurídico del mediador”³.

De dichas definiciones, podríamos extraer unos conceptos claves que serán protagonistas en el procedimiento de la mediación:

- Debe existir la figura del mediador: se entiende como aquella persona que aportará las herramientas para facilitar la comunicación entre ambas partes, sin participar en ella, simplemente facilitándoles el alcanzar por ellos mismos una solución al conflicto.
- Las partes han de someterse a ella de manera voluntaria y pacífica, tienen el control sobre el proceso y el resultado.

¹ MEJÍAS GÓMEZ, J. F. (1997). Sistemas alternativos de resolución de conflictos. Administración Local, 24, 299–338.

² Puede leerse más en <https://www.administraciondejusticia.gob.es/mediacion> (consulta: 2024).

³ BARONA VILAR, S., Mediación en asuntos civiles y mercantiles en España tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, Valencia, Tirant lo Blanch, 2013, p. 53.

- Es un procedimiento confidencial e informal, permitiendo un ambiente más relajado.

1.2.- Análisis

A lo largo de este análisis vamos a ahondar en sus ventajas e inconvenientes, centrándonos un poco más en el ámbito policial.

En cuanto a sus beneficios, cabe destacar que ésta se basa en el constante diálogo de las partes con el objetivo de hallar soluciones pacíficas que beneficien a ambas partes, esto se traduce en una gran efectividad, principalmente en la reducción del número de litigios, ya que ésta se aborda desde una perspectiva colaborativa, haciendo que ambas partes se sientan escuchadas y atendidas, todo esto beneficia a la desescalada de casos judiciales y, por lo tanto, a la reducción de la carga de trabajo en los tribunales. Esto, a su vez, se traduce en un ahorro de tiempo y dinero.

De igual forma, debemos señalar que el enfoque colaborativo de la misma mejora las relaciones entre las partes, ya que son estas quienes deciden el resultado, incrementando su grado de satisfacción y, por ende, su durabilidad en el tiempo.

Pero, todo esto tiene, por supuesto, una parte negativa, a la que podríamos llamarla como de “limitaciones” o “desafíos”. A pesar de todo lo planteado anteriormente, ésta no es válida para el total de casos a los que los cuerpos policiales han de enfrentarse en su día a día. Estos pueden ser casos violentos, escenarios en los que exista una diferencia de poder bastante significativa entre las partes o en caso de delitos graves. En estos casos concretos, la teoría y experiencia nos indica que no solo puede no servir, sino que en ciertos casos, es contraproducente.

A lo largo de este trabajo, iremos observando que una de las principales limitaciones a la hora de abordar este tipo de modelos en el ámbito policial, suele ser la ausencia de una correcta formación de los mediadores, así mismo, en muchas ocasiones, la percepción que tiene la ciudadanía con respecto a la autoridad es de una fuerza más bien coercitiva y no basada en el diálogo. Pero esto, me lo tomo como un reto, ya que considero que la implementación de este modelo puede generar una mejora de esta percepción ciudadana, fortaleciendo la confianza entre la comunidad y las fuerzas del orden, pudiendo beneficiar a largo plazo a la reducción de la reincidencia y a fomentar una cultura de diálogo en el municipio de Alginet (Valencia).

1.3.- Clasificación y tipos

Los tipos y sus diferentes clasificaciones con respecto a la mediación son bastante variados y, dependiendo de la fuente a la que nos remitamos, habla de unos u otros; no obstante haciendo una selección de los más comunes, a continuación detallo una batería de los modelos más representativos en España:

- Civil
- Social
- Mercantil
- Penal
- Familiar
- Contencioso-administrativa

Concretamente, si hablamos de la Comunitat Valenciana, el Decreto 55/2021, de 25 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento de Mediación de la Comunitat Valenciana, en adelante RMCV, lo organiza de la siguiente manera:

- Civil
- Familiar
- Mercantil
- Penal
- Administrativa
- Contencioso-administrativa
- Laboral
- En materia de tráfico
- General

Adentrándonos un poco en cada una de ellas, se incluye en la mediación civil aquellos órganos que gestionan la mediación familiar intrajudicial, así como en casos relativos a conflictos de contrato, consumo y relativos a la propiedad horizontal.

Con respecto a la social, ésta se focaliza en la resolución de conflictos del ámbito laboral, gestionando tensiones entre la empresa y el trabajador. Mientras que la mercantil, se focaliza en los negocios y sus relaciones mercantiles, fomentando la preservación de unos vínculos fuertes.

En lo relativo a materia penal, se aplica para la resolución de conflictos víctima-victimario, en los que uno de sus objetivos es, a parte de conseguir una protección y reparación del daño causado a la víctima, la de sensibilizar al delincuente.

La mediación familiar puede ser un poco más peculiar, ya que se lleva a cabo por órganos intrajudiciales, mejorando la respuesta en el ámbito de las separaciones y divorcios, potenciando pues las relaciones familiares.

Por el contrario, la contencioso-administrativa se considera un recurso extrajudicial, que no excluyente de un procedimiento judicial y que da comienzo previamente a iniciar un procedimiento contencioso administrativo.

Así mismo, otra clasificación que encontramos en repetidas ocasiones esta vez basada en el método que emplean, es la siguiente:

- Modelo Tradicional-Lineal o Harvard: es el más extendido y fue establecido por Roger Fisher y William Ury. Esta mediación está completamente orientada a la obtención de un acuerdo, fomentando la comunicación entre los partes con preguntas abiertas.
- Modelo Transformativo: presentado por Robert Bush y Joseph Folger en 1996, y se focaliza en mejorar o transformar las relaciones humanas y no en satisfacer una necesidad.
- Modelo Circular Narrativo: tiene como precursora a Sara Coob (1991) quien propone una comunicación entre las partes, poniendo especial atención a la narración de las personas. Busca llegar a acuerdos a través de transformar el significado de las historias de conflicto, generando una perspectiva más amplia que conduzca a resolverlo.

1.4.- Antecedentes de la mediación en las funciones policiales⁴

La inclusión de esta nueva metodología de resolución de conflictos en las funciones policiales ha sido lenta y progresiva y, por supuesto, ha supuesto un claro desafío. Uno de los principales fue compaginar la percepción del carácter más coercitivo y quizás imponente de los agentes de policía que choca con el carácter de la mediación en sí, ya que ésta requiere de un mediador imparcial. Esto se ve influenciado, por un lado, por el hecho de que la autoridad policial, tal y como la entendemos, puede

⁴ ARCE, R., & FARIÑA, F. (2015). La mediación como proceso de resolución de conflictos en el ámbito policial. Revista de Estudios de Seguridad, 3(2), 45-60.

llegar a ser cuestionada, siendo ésta un elemento del que la autoridad no puede desprenderse. Así mismo, la imparcialidad resulta limitada, ya que debemos proteger los derechos fundamentales que han sido vulnerados, así como la normativa, por lo tanto, es difícil ponerse del lado del culpable. Pero también, se han planteado soluciones a todo lo anterior, incorporando a la Policía como institución en estos programas, fomentando el uso de este modelo por parte de la propia organización, incentivando a sus integrantes... Todo ello ya nos pone en preaviso de lo difícil que es su introducción en el ámbito policial, para ello se propone una serie de límites y directrices que permitan su implantación, dando solución a lo anteriormente planteado. Para ello se fijan una serie de supuestos, como son: conflictos relativos a la calidad de vida de los ciudadanos, conflictos los ocurridos en el seno de relaciones interpersonales y aquellos conflictos debidos a la diversidad cultural.

De igual forma, establecen una serie de conflictos que no pueden ser mediados por ellos, como por ejemplo cuando la Administración es una de las partes que reclama o es reclamada o cuando alguna de las partes presenta una patología psicológica grave, relativas a la violencia de género, entre otras.

Igualmente, en lo relativo a la legislación, la Comunitat Valenciana es pionera en tener su propia regularización de la materia, lo que ha permitido su inclusión en el ámbito policial, regulando sus competencias en la materia, creando protocolos de intervención a nivel vecinal y comunitario, entre otros; posibilitando el no tener que recurrir a la vía judicial. Esto ha hecho posible, de nuevo, que la mediación se implemente de manera eficaz con el objetivo de mejorar la convivencia y la prevención de conflictos.

1.5.- Implantación de la mediación en las funciones policiales⁵

Gallardo y Cobler (2014) establecen que la primera referencia que tenemos en España de este tipo de implementaciones a nivel policial, se remonta a 1991 en L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), desarrollando un modelo de Proximidad con agentes formados en este ámbito. Se observó en tres años que los resultados fueron excelentes, y se tuvieron en cuenta a nivel nacional e internacional, haciendo que en los

⁵ARCE, R., & FARIÑA, F. (2015). La mediación como proceso de resolución de conflictos en el ámbito policial. Revista de Estudios de Seguridad, 3(2), 45-60.

cuerpos policiales en los que se ha implantado ya no se entiende sólo como un método, sino como una filosofía de trabajo con espíritu de servicio⁶.

Al hilo de todo lo anterior, la implementación⁷ de esta metodología de resolución de conflictos en las funciones policiales conlleva un cambio en el enfoque de sus funciones, combinando su carácter autoritario con el rol de facilitadores en la resolución pacífica de conflictos. Para poder implementarla llevarán a cabo un proceso que requiere de la integración de nuevas herramientas y habilidades en estos cuerpos de policía.

Para poder llevar a cabo dicha implementación, fue de vital importancia superar una serie de obstáculos, destacándose entre ellos la reestructuración organizativa y la formación en las competencias necesarias para la aplicación de esta metodología. Para ello, se dotaron a los policías de habilidades específicas, tales como: escucha activa, negociación y la gestión de conflictos, técnicas que plantean un enfoque totalmente distinto al que llevamos aplicando históricamente; transmutando, como se mencionaba anteriormente, de una figura coercitiva, a una figura facilitadora del diálogo, incluyendo en esto no solo a los agentes de base, sino también a los mandos, los cuales deberán de abogar e impulsar la aplicación efectiva de la misma en el día a día.

Pues bien, para facilitar lo anteriormente dicho, fue clave la creación de una serie de protocolos de actuación, que, entre otras cosas, orienten a los agentes mediadores en su trabajo a la hora de resolver aquellos conflictos en los que es lícita su intervención, tales como: disputas vecinales o conflictos en la convivencia. Destacan como escenario más frecuente de implementación aquellos conflictos relativos a la diversidad cultural, así como aquellos en los cuales la mediación resulta mucho más útil, previniendo que la diferencia de valores o costumbres, creen situaciones más graves. Así mismo, resulta realmente útil en las disputas escolares, en incidentes relativos a la calidad de vida (ruidos o problemas con animales), rebajando la tensión sin que tengan que recurrir a un procedimiento judicial.

⁶GALLARDO, J., & COBLER, R. (2014). Primera referencia de implementación de mediación en cuerpos policiales en España, L'Hospitalet de Llobregat.

⁷BERLANGA SÁNCHEZ, A., & MOGRO, R. M. (2012). La resolución de conflictos por la policía local. En V. CERVELLÓ DONDERIS & F. ANTÓN BARRERA (Eds.), Estudios sobre Ciencias de la Seguridad, Policía y Seguridad en el Estado de Derecho (pp. 735-764). Tirant lo Blanch.

Cabe destacar en cuanto a los antecedentes relativos a su implementación en la Policía Local, las ciudades de Torrent y Vila-Real (sendas localidades pertenecientes a la Comunitat Valenciana), y pioneras en este ámbito, implantando un departamento de mediación específico en su Policía Local, en donde han creado precedentes y sentado las bases de su implantación para el resto de las comisarías, abordando sus conflictos de manera más humana y cercana, mejorando la percepción que tenía la ciudadanía de ésta. En estos casos, aplicando un protocolo estructurado y contando con agentes especializados, se ha permitido ofrecer una respuesta aún más rápida y efectiva frente a ciertos conflictos, reduciendo la carga judicial y, como se mencionaba antes, mejorando las relaciones con la policía.

En definitiva, la implementación en el ámbito policial ha sido un camino pedregoso pero meritorio, que ha mostrado su eficacia en cuanto a la mejora de la convivencia y sus relaciones con la ciudadanía, reduciendo, de igual forma, la carga judicial; siempre apostando por una mejora en la formación de los agentes y la creación de protocolos específicos.

1.6.- Críticas⁸

Con respecto a las críticas de su implementación en el ámbito policial, así como a las limitaciones que pueden afectar su implementación y reducir su efectividad, podemos destacar las siguientes, descritas en diferentes fuentes pero destacando, principalmente, Redorta Lorente, J. (2004):

- Resistencia al cambio: aquí podemos incluir aquella por parte de los cuerpos policiales. Es decir, a pesar de los beneficios demostrados de esta técnica, muchos agentes la entienden como incompatible con la función policial, la cual debe ser de autoridad, entendiéndola como debilitadora de las mismas, poniendo en riesgo su capacidad de mantener el orden. (Redorta, 2004)
- Limitaciones de casos urgentes: se critica duramente la necesidad de una respuesta rápida en ciertas ocasiones, resultando en la priorización de la intervención directa sobre la mediación. Es por ello que se han limitado sus

⁸REDORTA LORENTE, J. (2004). Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos policiales.

funciones en ciertos casos concretos, los cuales se mencionan en puntos anteriores.

- Percepción pública: debido a la percepción que se tiene históricamente de la policía, existe un cierto riesgo de que la ciudadanía los perciba como menos efectivos en los casos en los que tengan que mantener el orden, a aquellos agentes mediadores, ocasionando que se entienda como un cuerpo menos firme y autoritario; es decir, si los ciudadanos dudan de la capacidad policial a la hora de responder contundentemente cuando es necesario, puede resultar en una disminución de la confianza de la ciudadanía hacia estos cuerpos de policía.
- Capacitación insuficiente: de nuevo, vemos esto como un gran obstáculo que ha sido duramente criticado. Ésta puede dar lugar a que los agentes no cuenten con las herramientas o habilidades necesarias para facilitar todo este proceso, haciendo, igualmente, que se sientan inseguros en su trabajo como mediador.
- Dudas en la neutralidad: la función de la policía en última instancia radica en garantizar el orden y proteger el interés público, orden que se ha visto alterado en un primer momento, ya que en caso contrario no estaríamos hablando de una situación en la que se requiera mediar. Esto da lugar a un conflicto, ya que para garantizar este orden deben asegurarse en un primer momento de que este interés general está protegido antes de comenzar con la mediación. Para que esto tenga lugar, la base de la mediación consistente en la resolución del conflicto entre las mismas partes de manera pacífica y voluntaria puede verse limitada.

En definitiva, la existencia de críticas forma parte del camino de su implementación en el campo de la policía, destacando los problemas de neutralidad o su legitimidad y quizás la posible distorsión entre fuerzas del orden más autoritarias y el papel mediador caracterizado por una resolución pacífica, que puede llevar al ciudadano a desconfiar, en cierto modo, de las autoridades, bien porque disminuya su respeto hacia ellas en casos de conflictos graves, o bien porque no las consideren lo suficientemente “pacifistas” como para implementar esta metodología que, en definitiva, se basa en una resolución pacífica del conflicto.

2.- Legislación y marco jurídico

2.1.- Normativa europea sobre mediación

La normativa relativa a la mediación en el contexto europeo es muy extensa y diversa, en la que podemos incluir desde resoluciones o recomendaciones llevadas a

cabo por instituciones, hasta normativas o códigos que blindan su aplicación con carácter general.

Este apartado he querido dividirlo en dos partes diferenciadas:

a) Normativa internacional

En este apartado se incluyen aquellas resoluciones promovidas por las Naciones Unidas:

- Resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985, relativo a la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder en cuyo artículo 7 impulsa mecanismos informales de resolución de conflictos: mediación, arbitraje y prácticas autóctonas.
- Resolución 45/110, de 14 de diciembre de 1990 (Reglas de Tokio) apelando al sentido de la responsabilidad del delincuente frente a las víctimas y a una sociedad con menos procesos judiciales.
- Resolución 1999/26, de 28 de julio, del Consejo Económico y Social, sobre elaboración y aplicación de medidas de mediación y justicia restaurativa en materia de justicia penal.
- Resolución 2000/14, de 27 de julio, del Consejo Económico y Social, sobre principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal.
- Resolución 2002/12, de 24 de julio, del Consejo Económico y Social, sobre los principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal.
- Informe del Secretario General del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, sobre principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal.

b) Ámbito del Consejo de Europa

- Recomendación R (86) 12 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre las Mediadas relativas a prevenir y reducir la sobrecarga del trabajo de los tribunales, aprobada el 16 de septiembre de 1986.
- Recomendación R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados sobre la Mediación Familiar, aprobada el 21 de enero de 1998.

- Recomendación R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre Mediación en materia penal, aprobada el 15 de septiembre de 1999.
- Recomendación R (2001) 9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre los Modos alternativos de regulación de los litigios entre las autoridades administrativas y las personas privadas, aprobada el 5 de septiembre de 2001.
- Recomendación R (2006) 8, de 14 de septiembre, sobre asistencia a las víctimas de las infracciones, que incidió en las ventajas de la mediación entre víctima e infractor.
- Recomendación CM/Rec (2018) 8 del Comité de Ministros a Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal, de 3 de octubre de 2018.
- Libro verde de la Comisión de las Comunidades Europeas de 19 de abril de 2002, sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil.
- Código Europeo de Conducta de Mediadores, de julio de 2004.

c) *Normativa europea*

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

2.2. Normativa española sobre mediación

Tras la implementación de la anteriormente mencionada Directiva 2008/52/CE, todos los Estados miembros fueron vinculados en materia de mediación, obligándolos a cumplir con estas directivas europeas, a partir de las cuales se creó nuestro marco normativo específico, de la que la norma suprema es la Constitución Española de 1978.

2.2.1.- Marco legislativo genérico sobre mediación

En este apartado incluimos la normativa estatal que regula la mediación como fórmula de autocomposición ya que es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible en nuestro país, y que tiene como principal objetivo cumplir con la Directiva señalada anteriormente y evitar las posibles sanciones europeas. Por ello, El Gobierno de España procede a regular y legislar la mentada materia, con la aprobación de la Ley

5/2012 de 6 de Julio, de Mediación de Asuntos Civiles y Mercantiles, lo que deja sin efecto normativas anteriores a la citada, derogando concretamente en su totalidad al Real Decreto Ley 5/2012 de 5 de Marzo.

Posteriormente surge el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, relativas a la formación y el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores, a la publicidad de los mediadores y las instituciones de mediación, y a la práctica de la mediación por medios electrónicos.

Así mismo, existen textos normativos más específicos de materias concretas que regulan la mediación o la contemplan:

a) Ámbito familiar

- Disposición Final 1ª de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. Introduce referencias a la mediación en los arts. 770, 771 y 777 LEC.

b) Ámbito laboral

- Establece la mediación previa a la tramitación del proceso en los artículos 63 a 68 de la Ley 36/2011.

c) Ámbito penal

- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores. En sus artículos 19 y 51.3.
- El artículo 21.5 del Código Penal, el cual versa de la circunstancia atenuante de reparación del daño o disminución de sus efectos.
- El artículo 84 del Código Penal, el cual establece como condición para la suspensión de la ejecución de la pena “el cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación”.

d) Ámbito Civil y Penal en casos de violencia sobre la mujer

En el artículo 87 ter de la Ley Orgánica del Poder judicial, regulador de las funciones de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, establece la prohibición de acudir a la mediación en estos casos.

2.2.2.- Marco legislativo específico en la policía

En España existen diversos cuerpos policiales con competencias específicas que están delimitadas por la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (en adelante LOFCS) que delimita las funciones de todos los cuerpos policiales. En ella se establece, entre otras, las funciones de la Policía Local en su artículo 53.1 destacando en su apartado i “Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello”, incluyendo, por ende, la mediación. Estos argumentos, se encuentran también a su vez, tanto en el artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 1 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, apartado f “Policía Local (...)”, como en la Ley 17/2017, de Coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana.

Así mismo, cito el estatuto de la Comunitat Valenciana, siendo esta la Ley Orgánica 5/1982 de 1 de Julio modificada por la Ley Orgánica 1/2006 de 11 de abril.

De igual forma, nuestra Constitución Española, en su artículo 104.1 establece que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad han de proteger los derechos y libertades de los ciudadanos. Esta premisa es desarrollada por la LOFCS, estableciendo que estos cuerpos han de colaborar para conseguir esta resolución de conflictos. Igualmente, el artículo 148.3 otorga a las Comunidades Autónomas las competencias en la “coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca la Ley Orgánica”.

Así, podríamos establecer igualmente que el marco jurídico de la mediación se basa en una intersección de la normativa policial y aquella de mediación civil, por las materias que comparten, ya que, de igual forma, no existe una legislación específica sobre esta materia en el ámbito policial.

2.3.- Normativa de la Comunitat Valenciana

En el contexto de la Comunitat Valenciana, es la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, quien regula la mediación dentro o fuera del proceso judicial. En este sentido, se le asignan competencias específicas a nivel autonómico y a los entes locales, con el objetivo de facilitar la aplicación de esta. Así mismo, tanto los entes locales como los cuerpos policiales cumplen un papel fundamental que veremos a continuación.

2.3.1.- Competencias de los entes locales

Como norma general, establecida en las bases de la Ley 24/2018 de la Comunitat Valenciana, son los entes locales quienes están designados para promover y coordinar actividades relativas a la mediación, promoviéndola en colaboración con la Consellería de Justicia y remitiendo, a esta última, información sobre sus servicios y/o programas de mediación. En el caso del municipio de Alginet, sobre el que gira este trabajo, y según la ley anteriormente señalada, es el Ayuntamiento de dicho municipio quien tiene las competencias locales claves en la implementación de políticas de mediación. En este caso, es él mismo quien promueve y fomenta un enfoque más pacífico a la hora de la resolución de conflictos, promoviendo la creación de una unidad de mediación en la Policía Local, promoviendo, no solo la reducción de los procedimientos judicializados, sino también, una mejor percepción pública y confianza a estos cuerpos.

Como se indicaba anteriormente, las competencias locales y en este caso el Ayuntamiento de Alginet, en el ejercicio de sus funciones, debe de coordinar sus esfuerzos con la Generalitat Valenciana, asegurando el cumplimiento de los principios establecidos en la ley anteriormente citada, pero con cierta autonomía en cuanto al fomento, organización y supervisión de estas iniciativas en materia de mediación.

2.3.2.- Competencias de los cuerpos de Policía Local

En este caso, es la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, quien regula sus competencias generales y de mediación. Es en su artículo 10.5, donde se definen, entre otras muchas, las funciones relativas a la mediación policial y arbitraje. Estableciendo para ello, como se indicaba anteriormente, la necesidad de una coordinación efectiva y eficiente entre estos cuerpos de Policía Local y su ayuntamiento correspondiente.

Así mismo, y de acuerdo con lo establecido en su artículo 33.2.e, tienen delimitada y establecida la intervención en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el ámbito de mediación, siempre y cuando ésta sea requerida por la ciudadanía, y motivando a éstos a actuar de forma proactiva en la mejora y transformación de sendos conflictos.

Pero ¿cuáles son sus competencias como tal?, pues de todo lo dicho anteriormente y conforme a las legislaciones mencionadas, se establecen sus competencias en mediación en el ámbito comunitario, concretamente, en la prevención de conflictos actuando como agentes de proximidad. Es decir, facilitando soluciones pacíficas principalmente en disputas vecinales y/o de convivencia, evitando a que desemboquen en procedimientos judiciales. De esta forma, se fomentaría la cohesión social y la convivencia, consiguiendo acercar a la ciudadanía en tanto en cuanto a gestión de conflictos se refiere.

3.- Garantías y Jurisprudencia

Como se ha indicado en otros puntos del presente trabajo, la mediación en el ámbito policial surge como una metodología o herramienta alternativa para la resolución de conflictos en contexto más comunitarios y vecinales. Es decir, hablamos de conflictos de baja intensidad que, gracias a la mediación policial, como la que proponemos en el municipio de Alginet, nos permitirá abordar de manera más cercana y confiable.

En este apartado cabe destacar las garantías que la mediación en general, así como la mediación policial en concreto, nos ofrece, según establece Soletto Muñoz, H. (2017):

- Voluntariedad: uno de los elementos básicos y fundamentales de la misma. Ya que las partes deben solicitarla sin coacción, asegurando acuerdos consensuados y representativos de los intereses de las partes. Es tan fundamental este principio que el propio Tribunal Supremo se reitera, en varias ocasiones, sobre la importancia del mismo, indicando que cualquiera de las partes puede abandonar el proceso en cualquier momento del mismo sin que por ello haya consecuencia legal alguna.
- Imparcialidad y neutralidad del mediador: es imperativo que la figura del mediador, que en este caso de trataría de un agente policial, facilite el diálogo sin la imposición de soluciones o sin que las partes vean a la figura del mediador como una autoridad coercitiva.
- Confidencialidad: uno de los elementos más cruciales del proceso de mediación, promoviendo un espacio seguro de diálogo y resolución de conflictos. Esta garantía viene establecida en el artículo 9 de la Ley 5/2012 de Mediación en

Asuntos Civiles y Mercantiles. Sentencias previas como la 190/2011 del Tribunal Supremo confirman que ésta abarca todas y cada una de las comunicaciones realizadas, protegiendo a las partes y, lo más importante, evitando que todo aquello que ha sido compartido durante el proceso de mediación no pueda ser usado en su contra en futuros litigios.

- Protección de los derechos fundamentales: la mediación está excluida de casos como la violencia de género o en aquellos casos en los que el conflicto pueda comprometer gravemente la seguridad de las partes. De esta forma, conseguimos el objetivo último de asegurar y preservar estos derechos. Esta limitación en el ámbito de la violencia de género, viene establecida en la propia ley que la regula, es decir, en la Ley Orgánica 1/2004 de Protección Integral contra la Violencia de Género, respaldado a su vez en numerosas ocasiones por sentencias de tribunales españoles.

Con respecto a la jurisprudencia, ésta ha confirmado que esta resolución de conflictos es adecuada en casos de convivencia, ya sean conflictos vecinales o comunitarios, pero no en casos de delitos graves, como se ha mencionado en otras ocasiones, ya que puede darse un claro desequilibrio de poder, donde solo la intervención judicial es capaz de conservar y proteger los derechos de las víctimas implicadas, quedando al margen la mediación.

Es por ello, que en casos en los que la víctima pueda sentir que sobre ella recae presión en la negociación de las soluciones, se limita el uso o aplicación de esta herramienta, para así no hacer en la revictimización de las mismas. La jurisprudencia española en estos casos, establece límites específicos, por ejemplo, en el caso de conflictos familiares, que suelen promover la aplicación de la mediación en cuestiones de guardia y custodia, llegando a acuerdos pacíficos y beneficiosos, así como para reducir el estrés de los hijos. Destacando en estos casos la Sentencia SAP de Barcelona, Sección 18º, de 15 de septiembre de 2014.

“Los tribunales recomiendan a los progenitores acudir al proceso de mediación para resolver sus desencuentros como vía por la cual alcanzar un acuerdo acerca de la guarda y custodia de los hijos en común que sea presidido por condiciones pacíficas y racionales. Se recomienda la mediación como procedimiento en beneficio de los hijos.”

En el ámbito de menores la mediación puede ser una herramienta fundamental, aplicándose con un enfoque restaurativo, es decir, que permita la integración social del menor infractor, pero siempre y cuando, las garantías de las que hablábamos antes sean respetadas, destacando principalmente la de voluntariedad e imparcialidad. Así mismo, en el Estatuto de la Víctima (Ley 4/2015) ya establece la mediación como medida de resolución óptima de conflictos y reparación del daño. Destacamos en este campo la Sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña en la STSJ núm. 58/2014, donde se establece el fomento de la mediación como medida para facilitar y lograr la reintegración del menor, así como para reducir o eliminar la reincidencia.

Existe jurisprudencia, como la STS de Cataluña, donde se establecen ciertas excepciones en casos de confidencialidad, como por ejemplo, en casos de ruptura matrimonial, en los que algunos acuerdos establecidos en mediación, pueden ser utilizados en sede judicial si se entiende que su contenido es fundamental para resolver el conflicto. Así mismo, se muestra en la Sentencia del SAP de Madrid, Sección 22ª, núm. 366/2014.

Así mismo, la jurisprudencia limita la mediación en situaciones clave en las que no comprometa su función intrínseca en su trabajo policial, es decir, la aplicación de medidas alternativas no puede comprometer su trabajo en lo relativo a garantizar el orden y la seguridad ciudadana, limitando su actuación y enfocándose en su papel como facilitador de conflictos comunitarios.

4.- La Policía

4.1.-. Cuerpos Policiales en España

La estructura, características, y todo lo relativo a los cuerpos policiales en España, viene regulado por la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

de 13 de marzo. Esta Ley delega en el Estado las competencias sobre Seguridad Pública y es el Gobierno de la Nación quien debe encargarse del mantenimiento de las mismas. Así mismo, se reconoce la participación de las Comunidades Autónomas en lo relativo a lo establecido por sus respectivos Estatutos de Autonomía y a las distintas Corporaciones Locales en cuanto lo determina el marco legislativo, así pues, estas tres Administraciones deben de procurar con la creación, manutención y regulación, del mantenimiento del orden y de la seguridad pública a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que se encuentran integradas por:

a) Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: Con dependencia directa del Gobierno del Reino de España y formadas por:

- Guardia Civil: Se trata de un instituto armado con estructura y jerarquización organizada de naturaleza militar, que depende del Ministerio del Interior en cuanto a sus funciones policiales, y del Ministerio de Defensa en cuanto al cumplimiento de sus misiones militares. (Art. 14 LOFFCCSS 2/86 de 13 de marzo), su presencia y ámbito de actuación se focaliza en municipios mayoritariamente de ámbito rural así como de gran población donde no exista el Cuerpo Nacional de Policía.
- Cuerpo Nacional de Policía: Siendo un instituto armado de estructura y jerarquización organizada, de naturaleza civil que depende del Ministerio del Interior, y que ejerce sus funciones en las capitales de provincia, otros núcleos urbanos que designe el Gobierno central y mar territorial (art. 9 LOFFCCSS 2/86 de 13 de marzo).

Ambas instituciones se encuentran bajo la dirección del Director de Seguridad del Estado, Autoridad dependiente del Ministro del Interior, al que le compete el mando de las direcciones generales de ambos cuerpos; dirigiendo el mando directo sobre éstos en cada provincia, siempre sujeto a las directrices de los órganos anteriormente citados.

b) Policías Autonómicas: Siendo institutos armados de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada y que dependen directamente de las Comunidades Autónomas, con funciones estrictamente limitadas en los territorios establecidos donde se encuentren. Así mismo, cabe destacar en la

actualidad la existencia de Comunidades Autonómicas con Policía Autonómica de dos tipos:

- Cuerpos Policiales autonómicos independientes de las FFCCSSEE y desarrollados por completo con el correspondiente traspaso de funciones por Ley, de las que cabe destacar la Policía Foral en Navarra, la Ertzaintza en el País Vasco, el Cuerpo de los Mossos d'Esquadra en Cataluña o el Cuerpo General de la Policía Canaria en la comunidad autónoma de las Islas Canarias.
- Cuerpos Policiales autonómicos creados pero no independientes de las FFCCSSEE con limitación de funciones por falta de desarrollo legislativo que se encuentran en la actualidad pendientes de ello pero que existen como tal con unidades adscritas al Cuerpo Nacional de Policía (tras solicitud al Gobierno de la Nación por el apartado 2 del artículo 37 de la LO 2/86), siendo reseñables las Policías de las Comunidades Autónomas de Andalucía y de Aragón, la Policía de la Comunidad Autónoma de Galicia llamada UPA o el Cuerpo de Policía Autonómica de la Comunitat Valenciana llamada Els Senyers.

c) Policías Locales: De nuevo son institutos armados de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada que dependen de los municipios y ejercen sus funciones en los ámbitos territoriales establecidos dentro del término municipal donde el Ayuntamiento ejerce sus competencias; en la actualidad en España la Policía Local recibe diferentes denominaciones dependiendo del lugar donde se encuentren, ya que hay municipios en los que se denomina Policía Municipal u otros Guardia Urbana; no obstante, independientemente de ello, conforman el mismo tipo de cuerpo policial del que dispone de un total de entre 61.867 y 66.400 efectivos a nivel nacional ⁹, y es que con base en el artículo 25.2 apartado f de la Ley 7/85 de 2 de Abril reguladora de las Bases de Régimen Local, las corporaciones locales de municipios de más de 5.000 habitantes podrán crear dicho cuerpo o en los de menos población cuando así lo apruebe el pleno municipal.

⁹ M.T. NEWTON.: *Institutions of Modern Spain* pág. 149, Cambrigde University Press (1997).

4.2.- Competencias Policiales en España

Las funciones y competencias de los distintos cuerpos policiales en España, vienen delimitados en el artículo 11 de la ya mencionada Ley Orgánica 2/86, y cuyo objetivo se basa en garantizar el cumplimiento de la seguridad ciudadana, por ello las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, cumplir y hacer cumplir la Ley y garantizar la seguridad ciudadana mediante el desempeño de las siguientes funciones:

- a). Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.
- b). Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- c). Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.
- d). Velar por la protección y seguridad de Autoridades u altas personalidades.
- e). Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- f). Prevenir la comisión de actos delictivos.
- g). Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del Juez o Tribunal competente y elaborar diligencias e informes técnicos y periciales procedentes.
- h). Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.
- i). Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofe, o calamidad pública, en los términos que se establezcan en la legislación de protección civil.

No obstante y tras nombrar anteriormente en el punto 4.1 apartado A el reparto de las demarcaciones competenciales tanto del Cuerpo Nacional de Policía como de la Guardia Civil, hay que reseñar que los miembros del Cuerpo Nacional de Policía podrán ejercer las funciones de investigación y las de coordinación de los datos a los que se refieren los apartados g) y h), en todo el territorio nacional así como la Guardia Civil, para el desempeño de sus competencias propias, podrá asimismo realizar las

investigaciones procedentes en todo el territorio nacional, cuando ello fuere preciso, en todo caso de actuación fuera de sus respectivos ámbitos territoriales, por lo que los miembros de cada Cuerpo deberán dar cuenta al otro de las mismas, así como sin perjuicio de la distribución de competencias, ambos Cuerpos deberán actuar fuera de su ámbito competencial cuando sean requeridos por mandato judicial o por parte del Ministerio Fiscal o, en casos excepcionales, cuando lo requiera la debida eficacia en su actuación que en ambos supuestos deberán comunicarlo de inmediato al Delegado de Gobierno y a los mandos con competencia territorial y/o material; el Delegado de Gobierno podrá ordenar la continuación de las actuaciones o, por el contrario, el pase de las mismas al Cuerpo competente, salvo cuando estuvieren actuando por mandato judicial o del Ministerio Fiscal como anteriormente he citado.

En los casos de conflicto de competencias, ya sea positivo o negativo, se hará cargo del servicio el Cuerpo que haya realizado las primeras actuaciones, hasta que se resuelva lo procedente por el Delegado de Gobierno o las instancias superiores del Ministerio del Interior, sin perjuicio de lo dispuesto para la Policía Judicial.

Las policías autonómicas encuadran sus competencias conforme a lo establecido en las respectivas normas legislativas que emanan de la Comunidad Autónoma a las que pertenezcan en virtud de sus Estatutos de Autonomía, que conforman parte de la pirámide legislativa del Estado con naturaleza de Leyes Orgánicas, no obstante, las policías autonómicas prestarán sus servicios en competencias de Policía Judicial, tráfico, seguridad ciudadana entre otras, pero no asumirán responsabilidades relativas a inmigración, emigración, extranjería, control de fronteras terrestres, aéreas o marítimas, expedición de documentos nacionales de identidad, pasaportes o NIE, armas y explosivos entre otras, que competen de manera exclusiva a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, dependientes del gobierno central.

Las Policías Locales ciñen sus competencias en base al artículo 53.1 de la LO 2/86 de 13 de marzo de FFCCSS, siendo estas las siguientes:

- a). Proteger a las Autoridades de las Corporaciones Locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
- b). Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.

- c). Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- d). Policía Administrativa, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e). Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley.
- f). La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- g). Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad.
- h). Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i). Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

No obstante, las actuaciones que practiquen los Cuerpos de Policía Local en el ejercicio de las funciones previstas en los apartados c) y g) precedentes, deberán ser comunicadas a la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes.

5.- La mediación aplicada a la policía

5.1.- Modelos de mediación policial en España

El uso de la mediación por parte de los cuerpos policiales se ha llevado a la práctica mediante la implementación de unidades especializadas en diversos municipios del país, formando parte de la Policía Local y fomentando lo que conocemos como “justicia restaurativa”. Según la guía establecida por Mediapoli en 2023 y como ya he ido explicando a lo largo del presente trabajo, este modelo se basa en la reparación del daño causado, así como en la prevención futura de cualquier tipo de conflicto. Las unidades de mediación en los cuerpos policiales, como la de la Policía Local de Torrent, han sido pioneras en su aplicación tanto a nivel judicial como extrajudicial, consiguiendo con esto un gran número de conflictos resueltos de manera satisfactoria.

Sin embargo, uno de los principales problemas registrados, es la capacitación y formación de los agentes encargados de estas resoluciones.

No es hasta el año 1986, con la creación de la Ley Orgánica de Fuerzas de Seguridad que ya he ido citando, que se incluye por primera vez la posibilidad de que sean los propios integrantes de estos cuerpos quienes se hagan responsables de aplicar estas medidas de resolución de conflicto como parte de sus funciones, concretamente en el apartado i del artículo 53.1 que además he encuadrado anteriormente. De entonces, han sido varios los municipios que han puesto en marcha diversas unidades de mediación policial, centrándose, principalmente, en la resolución de conflictos familiares, vecinales o incluso conflictos de convivencia en espacios públicos, ya que son los casos más habituales a los que se encuentran expuestas dichas unidades y que en la mayoría de ocasiones, son los distintos Cuerpos de Policía Local los primeros en acudir a los requerimientos vecinales por dichas problemáticas, al tratarse de cuerpos policiales del mismo municipio.

Existen cuerpos en la actualidad, como los ubicados en Cataluña o País Vasco, donde las Policías locales de algunos de sus municipios cuentan con unidades de mediación que colaboran de igual forma con diversas instituciones sociales o judiciales, con el fin de resolver los conflictos de manera pacífica, siendo una de las más importantes y significativas la UMET (Unidad de Mediación de Torredembarra), dependiente del Cuerpo de Policía Local de Torredembarra en la provincia de Tarragona.

Otro ámbito realmente importante, es el de la mediación en el ámbito judicial, gracias a los policías mediadores que colaboran con el sistema judicial, ayudando a la hora de hallar un acuerdo beneficioso entre las partes antes de llegar a juicio. Esto es especialmente beneficioso en caso de asuntos o delitos menores, donde el hecho de utilizar esta herramienta puede marcar la diferencia del proceso, reduciendo el impacto en los tribunales y, como siempre, ayudando en el mantenimiento de una relación beneficiosa y reparadora entre las partes.

5.2.- Modelos en la Comunitat Valenciana

Uno de los modelos pioneros en la implementación de la mediación como parte y herramienta de los cuerpos de Policía Local, es la Unidad de Mediación de la Policía Local de Torrent sito en la provincia de Valencia, cuyo principal objetivo al crearse era

el abordar conflictos de diversos orígenes mediante el diálogo y el acuerdo facilitado entre las partes y el mediador. Hasta hace poco, se estima que el número de soluciones alcanzadas por parte de este cuerpo es del 67% de los casos gestionados, con una satisfacción del 88%, números verdaderamente alentadores. Otra de las unidades de mediación con unas estadísticas y resultados impecables, es la llamada UMEPOL, perteneciente al Cuerpo de la Policía Local de Vila-Real en la provincia de Castellón, con un total de 88 casos de intervención policial en el ejercicio del 2024 y con un media de resolución positiva del 95% ¹⁰, datos que traducen a que gracias a estas unidades, no solo conseguimos una cultura de la paz en la comunidad mediante el apoyo de los ciudadanos, sino que se ayuda a resolver conflictos que surgen en el seno de la convivencia intrínseca de la sociedad y que hacen que un servicio público del que emana la seguridad pública, de lugar a que esta sea eficiente y necesaria en los tiempo que vivimos, lo que conlleva a que cada vez, sean más los municipios que instauran dichas unidades específicas por su verdadera importancia y significado.

Ciertamente, la Comunitat Valenciana es considerada una de autonomías con mayor representación del modelo policial en cuanto a mediación a lo que se le suma la creación del Centro de Mediación de la Comunitat Valenciana dependiente de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública de la Generalitat Valenciana, que ha conseguido coordinar y gestionar los servicios en toda la región ofreciendo servicios de mediación gratuitos a quienes cumplan ciertos requisitos, de esta forma, y gracias a este centro, se han unificado todos los estándares relativos a la formación de los profesionales, así como las prácticas, habilidades y conocimientos necesarios para su implementación. Así mismo, la Comunidad Valenciana, destaca por la Ley de Mediación de la Comunidad Valenciana, la cual establece un marco para la profesionalización de quienes quieran hacer de mediadores, incluidos los policiales que desempeñen este papel, de lo que el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias de la Generalitat Valenciana (IVASPE), emite de manera anual un curso de formación lectivo presencial para efectivos de la Policía Local, con el fin de formarlos e instruirlos en materia de mediación policial, siendo pues indispensable dicha titulación homologada para ser integrante de una unidad específica de mediación policial.

¹⁰[La Unidad de Mediación Policial de Vila-real actuó en 88 casos durante 2024, mayormente en el ámbito rural y comunitario | Onda Cero Radio](#) (consulta: 25-03-2025).

6.- Análisis del municipio de Alginet

Alginet conforma uno de los 542 municipios que vertebran la Comunidad Autónoma de la Comunitat Valenciana y aunque sus orígenes provienen de la etapa musulmana en la Península Ibérica a la que le debe su topónimo, Alginet como tal, fue fundado en el año 1304 en plena expansión del ya extinto e histórico Reino de Valencia, asentado en la actualidad pues en la provincia de Valencia concretamente en la comarca de la Ribera Alta; Alginet pertenece al partido judicial de Carlet, siendo este municipio la capital comarcal y que en su última revisión del Instituto Nacional de Estadística del año 2024, actualmente en Alginet se encuentran censadas en el padrón municipal unas 14.652 personas, siendo estos el cómputo total de vecinos que más allá de los registros oficiales, se ve incrementado de manera exponencial, ya que las zonas residenciales que componen las urbanizaciones y que más adelante veremos en detalle, hacen que el número de residentes en la población aumente más si cabe en épocas estivales.

Su término municipal, el cual cuenta con una extensión territorial total de unos 24.1 kilómetros cuadrados, se encuentra cercado por las poblaciones limítrofes vecinas de Alfarp y Benifaio en su extremo Norte, al Este con Sollana y Algemesí, al Sur con Guadassuar y al Oeste perimetra con el municipio de Carlet, todos ellos integrados en la provincia de Valencia. No obstante, el término municipal Alginetense, (siendo este el gentilicio oficial que percibe) se puede estructurar en tres grandes bloques, siendo estos los que a continuación se detallan:

- Término rural: Con dos subdivisiones fácilmente perceptibles, la zona baja que se encuentra actualmente más al Este, partiendo desde la ubicación con la autovía A-7 hasta la autopista AP-7 y en donde también se integra el polígono industrial de La Moncarra, y la zona alta que se encuentra entre el sector alto del casco urbano y los límites con la zona del canal de riego del Júcar-Turia perteneciente su gestión a la Conferencia Hidrográfica del Júcar, siendo reseñable que dicho sector es zona destinada al uso rústico agrícola, principalmente al sector agrícola con predominación de cultivo de árboles frutales especialmente de caquis, los cuales son distinguidos y reconocidos con la Denominación de Origen “*CAQUIS DE LA RIBERA PERSIMON*”
- Casco urbano: Donde se concentra la zona más céntrica e histórica de la ciudad, así como las distintas barriadas que conforman y tejen toda la red viaria del

casco urbano, siendo reseñable que también pueden ser subdivididas en dos zonas, la parte alta que se encuentra en la zona Oeste lindante a las vías de la red de Metro Valencia por donde discurre la Línea 1 de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, y que está compuesta por las barriadas del Vaporet y del Calvario (zonas marginales); y la zona del casco urbano que se ubica hacia el sector Este de dicha infraestructura y que se encuentra compuesta a parte del centro o casco antiguo de la ciudad, por las barriadas de Poble Nou, barriada Hort de Feliu, barrio Pepita Greus y del barrio de Trullás, de lo que es de reseñar que limítrofe al casco urbano, se encuentra en las dos extremidades del citado, las zonas industriales del polígono industrial norte y del polígono industrial sur.

- Urbanizaciones: Dicho sector se encuentra en la zona más alta del término municipal con orientación hacia el Oeste y se encuentra compuesto por las Urbanizaciones de Los Lagos, San Patricio, BellaVista, Cabessols, La Tórtora y Les Coves de Manini, todas ellas grandes áreas de concentración de zonas residenciales basadas en chalets y grandes parcelas urbanas de recreo y de segundas residencias principalmente.

6.1.- Características geográficas

Alginet, municipio de la provincia de Valencia, se encuentra ubicado en la comarca de la Ribera Alta, a tan solo 24 km de la ciudad de Valencia y cuya latitud máxima es de 196 metros sobre el nivel del mar y que se encuentra en las estribaciones de la Sierra de Corbera de donde emanan los tres barrancos que discurren desde dicho punto por el casco urbano (Barranco de la Fuente del Señor, Barranco de la Forca y Barranco de la Belenguera) desembocando en las Albufera de Valencia. Es un municipio principalmente agrícola, con tierras fértiles y de clima mediterráneo, lo que es muy beneficioso para su producción de cultivos y que cuenta con varios núcleos de población secundarios y urbanizables. Gracias a esta combinación urbana y rural, así como por la buena conectividad de ésta localidad con la ciudad de Valencia (red de carreteras del Estado como la A7 y AP7 o por la red autonómica de carreteras CV-525, CV-40 entre otras, así como parada de metro de la red de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, con conexión directa en la Línea 1 de Metro Valencia y aunque no tiene paradas de pasajeros o de mercancías, es reseñable que tiene dos apeaderos de la red de ADIF, uno de la línea férrea regional de cercanías de RENFE y otro en la línea de alta

velocidad AVE que discurre en paralelo pero independiente a la anteriormente citada), que dotan a Alginet de una situación geográfica privilegiada, convirtiéndose en los últimos años como un municipio dormitorio, cercano a la capital valenciana y con precios de vivienda tanto de compra como de alquiler más asequibles.

6.2.- Características económicas

La economía de este municipio está históricamente vinculada a la agricultura, principalmente al cultivo de productos cítricos y de hortalizas, aunque es de reseñar que dicha actividad ha ido evolucionando estos últimos años a sectores como el secundario y el terciario, más industrializados y de servicios, gracias a la cercanía con la capital valenciana y de centros industriales de referencia internacional, como la factoría multinacional de automóviles FORD que aglutina un tejido empresarial de suministros de referencia nacional. Así mismo, en la última década se ha visto una mejora sustancial en el sector de la construcción, provocando un aumento de empleos en la zona y variando el perfil económico del municipio, ya que el resto de la actividad económica se basa en el sector primario de la agricultura, donde la mayoría de los residentes de Alginet destinan su actividad laboral de lo que es de destacar la cooperativa agrícola local COAGRI, centro del almacenaje de las cosechas del municipio, embalaje y distribución de las mismas a sus puntos de destino, lo que hace que los puestos de trabajo ofrecidos y de los que mayormente es de mano de obra local, sea temporal y de escasa remuneración.

Así mismo los agricultores propietarios de las distintas plantaciones agrícolas, sufren las actuales consecuencias de escasez de agua por la falta de lluvias y la actual persistente sequía y de las continuas plagas que afectan de manera considerable a que la productividad del campo disminuya.

6.3.- Características sociales

Alginet está compuesta por una sociedad civil de diversa índole, ya que independientemente de la población local tradicional cuyos ancestros son los originarios del municipio, este tiene en su población una importante comunidad de personas de etnia gitana, así como de personas originarias del Este del continente europeo, en especial de personas de nacionalidad rumana y también un gran porcentaje de personas residentes de origen del norte de África, en particular de Marruecos, personas que se asentaron y fijaron su residencia en la población tras trabajar como temporeros en el

campo en las campañas de recogida del caqui y una vez finalizadas estas, dichas personas decidieron permanecer viviendo en Alginet. Gracias a esto, la convivencia entre tradiciones locales y nuevas visiones de otros lugares, han contribuido al enriquecimiento social y cultural de la zona aunque, igualmente, han podido ser el detonante para conflictos en la convivencia en la actualidad.

7.- Policía Local de Alginet

Para la creación de la unidad de mediación propuesta en el presente Trabajo de fin de grado y tras haber escogido la localidad que anteriormente he procedido a analizar en virtud de sus distintas vertientes, ha sido de interés que en la actualidad Alginet es una población con un cuerpo policial propio creado alrededor del año 1875 por alguaciles y serenos que ha ido evolucionando hasta la actualidad con profesionales formados en el ámbito de la seguridad y que en la práctica totalidad de servicios y requerimientos por parte de los vecinos de Alginet, es el cuerpo policial más próximo que primero en acudir a los mismos, indistintamente de que en Alginet existe un puesto auxiliar de Guardia Civil que se encuentra operativo únicamente los días laborales hasta el mediodía para labores administrativas y del Puesto Principal de la Guardia Civil de L'Alcudia-Carlet, cuya operatividad son las 24 horas pero que aglutina a varios municipios a la vez, dando un servicio menos eficaz en cuanto a rapidez



Imagen pública de Internet. Escudo del cuerpo de la Policía Local de Alginet.

7.1.- Estructura y funciones

El cuerpo de la Policía Local de Alginet, tiene como misión principal el de velar por el cumplimiento de la Ley así como el de servir y proteger, dentro de la

demarcación del término municipal en donde ejerce sus competencias, de lo que podemos destacar la siguiente composición:

- Unidades de proximidad y seguridad ciudadana: Compuesta por Agentes patrulleros que se encargan de la vigilancia en la vía pública y la atención de todos aquellos requerimientos vecinales dentro de la población. En la actualidad, todos los turnos están compuestos por un mínimo de una patrulla con un binomio policial, no obstante y función de los servicios, en la mayoría de los turnos el servicio se refuerza con una segunda patrulla, componiéndose pues las unidades citadas entre dos y cuatro Agentes de la Autoridad.
- La Unidad de Servicios de Asistencia Familiar (USAF): Compuesta por un Oficial como responsable de dicha unidad y tres Agentes, todos ellos formados en la materia específica. Entre sus funciones destacan la atención a víctimas de violencia de género, de violencia doméstica y de la protección del menor, realizando seguimientos específicos de las víctimas con acceso exclusivo y restringido al SIRAJ dependiente del Servicio Público de Justicia.
- Unidad Rural: Compuesta por dos Agentes en segunda actividad en turno diurno, mediante rondas de vigilancia ordinaria por la zona de uso rústico agrícola del término municipal y prestando una especial atención a todo lo relacionado en materia de recolecta de hortalizas, frutas y verduras así como del control de posibles vertidos, daños en los caminos rurales, con una presencia notoria y directa con el Consejo Agrario, haciendo de puente entre los agricultores y la Administración Local, en donde se pueden realizar intercambios que competen en el ámbito de la seguridad en dicha área.
- Unidad Administrativa: Compuesta por un Agente responsable de todos los trámites administrativos relacionados con la Policía así como con temas vinculados a la Administración Local y que cuya competencia de manera directa o indirecta le corresponde a la Policía Local, así mismo se encarga de toda la gestión de las multas administrativas y remisión de todos los Oficios Judiciales en colaboración pues con la Administración de Justicia.
- Unidad de seguridad del Ayuntamiento: Compuesta por un Agente en segunda actividad que ejerce la seguridad en la Casa Consistorial durante su horario de atención al público así como de atención al ciudadano.

- Unidad de Educación Viaria: Compuesta por un Oficial en turno de mañanas entre semana y que realizan jornadas de educación vial a la población escolar, con material específico facilitado por la Dirección Provincial de Tráfico de Valencia.
- Unidad de Dron: Compuesta por un Oficial el cual tras la debida formación específica, se encarga de prestar servicio de seguridad y vigilancia con un dron teledirigido que permite tanto en horas diurnas como en horas nocturnas, acceder a lugares de difícil acceso con una mayor visualización de los mismos frente a posibles actos ilícitos.
- Unidad de Vehículos Abandonados: Compuesta por un Oficial y un Agente, son los responsables del control de todos los vehículos que pudieran permanecer estacionados en la vía pública de la red viaria de Alginet y que presentes síntomas de abandono evidentes, con notificación administrativa tras el seguimiento prestado a los titulares de los vehículos y posterior tramitación correspondiente como residuo sólido urbano.
- Unidad de Objetos Perdidos: Compuesta por un Oficial y un Agente, son los encargados de la recepción de cualquier enser u objeto de valor hallado en vía pública así como del almacenaje y averiguación de su titular para su debida entrega al mismo.
- Unidad de Mejoras Viales y de Tráfico: Compuesta por un Agente encargado de verificar posibles anomalías en la red viaria de Alginet, así como de proponer mejoras en la misma con la expedición de los correspondientes informes.

7.2.- Recursos materiales

En cuanto a los recursos materiales de los que dispone el Cuerpo de Policía Local de Alginet es de reseñar los siguientes:

- Dependencias de la Prefectura de la Policía Local de Alginet: Ubicadas en la C/. Maestro Chapí s/n de Alginet (Valencia), se encuentran en un edificio independiente de dos niveles, estando en la planta baja el puesto de guardia y sala de transmisiones, la oficina de proximidad y denuncias, las oficinas de Atestados y Diligencias, el despacho de mandos para los Oficiales y Jefes de Servicio, el despacho de la USAF, zona de detenidos, depósito de material policial, armero, comedor y vestuarios. No obstante, desde dicho nivel se accede al parking privado y a las instalaciones del depósito municipal de vehículos, sito

en la misma dirección ya que linda de manera contigua al mismo edificio del retén policial, el cual es el que ejerce los controles de acceso a dicho recinto. En cuanto la planta superior, se encuentra el despacho de la Jefatura de la Policía Local, las oficinas de la Unidad Administrativa, sala de reuniones, sala de formación y la sala de tele-vigilancia de visualización de las cámaras de tráfico.



Imagen pública de internet de la Prefectura de la Policía Local de Alginet

- En cuanto a material policial del que se dispone (entre otro):
 - 1.- Emisoras móviles a conectadas a la red de comunicaciones TETRA.
 - 2.- Pistolas eléctricas TASER, escudos de defensa, cascos de seguridad.
 - 3.- Dos etilómetros evidenciales y dos etilómetros digitales.
 - 4.- Diverso material para detección de drogas y estupefacientes, como de señalización móvil y destellante para controles policiales o de localización de titulares de animales extraviados.
- El parque móvil motorizado de la Policía Local de Alginet está compuesta por:
 - 1.- Tres dotaciones policiales de la clase turismo para el servicio de patrulla (dos de ellos con mampara de seguridad).
 - 2.- Un vehículo policial todoterreno para el servicio de patrulla en urbanizaciones y término municipal.
 - 3.- Un furgón policial donado por la Dirección General de Tráfico para los debidos controles de tráfico.
 - 4.- Dos motocicletas para el servicio de control de tráfico y de proximidad.
 - 5.- Un turismo camuflado.

7.3.- Recursos humanos

Relativo a los recursos humanos, el Cuerpo de Policía Local de Alginet se encuentra formado por un total de 31 funcionarios públicos, estructurándose en las siguientes escalas:

- 1 Inspector Jefe.
- 6 Oficiales como jefes intermedios.
- 24 Agentes de Policía.

Que el cuadrante se subdivide en 6 grupos de trabajo, compuesto por un Oficial responsable del servicio y cuatro Agentes, siendo el sistema de trabajo estipulado en su convenio laboral, para los Oficiales y Agentes que no se encuentren en segunda actividad, 7x7 (siete días de servicio y siete días de descanso) en turnos rotativos consistentes en mañana, tarde y noche de 8 horas de duración más 15 minutos para el briefing del relevo, excepto para aquellos Oficiales o Agentes que se encuentren en una segunda actividad reconocida, en cuyo caso su turno de trabajo se establece en un 5x2 (cinco días laborales y dos de descanso) de lunes a viernes en turno de mañana o de tarde, de lo que se les excluye y suprime por tanto del turno de noche.

8.- Análisis de las intervenciones policiales

En el presente punto, nos vamos a centrar en un análisis de las intervenciones policiales consistentes en servicios de mediaciones efectuadas por el Cuerpo de la Policía Local de Alginet (Valencia), en tres etapas diferentes y diferenciadas, siendo la primera de estas etapas, las acaecidas en tiempos previos a la pandemia del COVID19 y escogiendo como punto de partida el ejercicio del año 2019. La segunda etapa a analizar es la ocurrida en plena pandemia, concretamente en los servicios del año 2020 y posteriormente, la tercera y última etapa será la etapa post COVID19, cogiendo un año como punto de referencia y más reciente, como el 2024.

Para ello, se han extraído datos oficiales del servidor policial VINFOPOL, el cual es un sistema policial aplicado en la Policía Local de Alginet, de uso exclusivo y restringido únicamente a los efectivos policiales del mentado cuerpo policial.

Desde VINFOPOL, se establecen y quedan reflejados todas las intervenciones y actuaciones policiales llevadas a cabo por los distintos turnos de trabajo y que se han escogido para la elaboración del presente proyecto de TFG, dejando constancia en

dichos partes de servicio de la fecha (hora, día, mes y año) agentes intervinientes, canales de aviso, datos personales tanto de reclamantes, identificados, implicados, denunciados... informes y/o diligencias policiales efectuadas en base a la intervención efectuada así como adjuntos en formato de imágenes si fuera necesario y una descripción detallada de toda la intervención policial efectuada.

Aunque debido a la Ley de Protección de Datos Personales y de Garantías de Derechos Digitales LO 3/2018 de 5 de diciembre (LOPD-GDD), el acceso a dichos datos está restringido exclusivamente a los funcionarios del cuerpo de la Policía Local de Alginet, se han analizado todos los casos durante los años anteriormente citados en el presente punto, y en virtud de ello, se han establecido los siguientes parámetros con los que se evaluará la actuación policial en mediación.

Para ello, se han clasificado los casos de mediación en las siguientes intervenciones que a continuación se detallan:

- DISCUSIONES FAMILIARES: Todos aquellos servicios de mediaciones consistentes en problemáticas de convivencia entre miembros de una o varias unidades familiares.
- CONFLICTOS CULTURALES: Todos aquellos servicios de mediación derivados de choques culturales que radican desde las tradiciones de los distintos grupos sociales que se han analizado previamente en el punto 6.3 del presente TFG.
- CONFLICTOS PRIVADOS: Todos aquellos servicios de mediación que emanan de conflictos entre particulares, ya sean por circunstancias de lindes territoriales, usos comunes, estacionamientos... entre otros.
- MOLESTIAS VECINALES: Todos aquellos servicios de mediación que surgen como consecuencia de molestias acaecidas por temas de ruidos, establecimientos públicos, animales, fiestas, ocupaciones ilegales de viviendas, olores... que confrontan con la debida convivencia vecinal.
- ESCOLARES: Son aquellos servicios de mediación que surgen en el seno de los centros educativos y que sus correspondientes docentes instan a que se colabore en los mismos.

Así mismo, dichas intervenciones se irán derivando a una serie de resultados que a continuación se detallan:

- SERVICIOS: Dicho bloque computa el número total de servicios sobre mediación que se dan en el año en curso que se analiza.
- POSITIVOS: Casos de mediación policial llevado a cabo por el cuerpo de Policía Local de Alginet en ese año y cuyo resultado ha sido satisfactorio y resolutivo por los efectivos policiales a través de una mediación
- NEGATIVOS: Casos de mediación policial llevado a cabo por el cuerpo de Policía Local de Alginet en ese año y cuyo resultado no ha podido ser resuelto con una mediación policial.
- DERIVADOS: Dicho apartado clasifica aquellos casos de mediación policial que se han tenido que remitir a otros organismos o departamentos para su resolución, ya sean a servicios sociales del Ayuntamiento, al Juzgado de Paz, a Delegación de Gobierno, entre otros.
- VÍA JUDICIAL: Bloque que comprende aquellos casos en los que la mediación policial no ha podido ejecutar una solución y por ende, se remite vía judicial con la correspondiente instrucción de diligencias policiales a la Autoridad Judicial competente, incluyendo aquellos casos en los que incurra incluso algún ilícito penal en el transcurso de la mediación.

Con los datos obtenidos en los distintos años y con base en el análisis de cada servicio realizado en la materia que nos ocupa con la intervención policial efectuada que queda reflejada en el servidor VINFOPOL, se derivan estos a la clasificación que se ha escogido como ya bien he mencionado anteriormente y en consecuencia, se han obtenido los parámetros que quedan reflejados en las tablas de Excel que he elaborado y que adjunto por cada año de ejercicios con lo que se pueden establecer los resultados y de lo que finalmente nos dará las pautas y/o directrices a la hora de ver si es factible la creación de la unidad de mediación policial.

8.1. Etapa previa a la pandemia COVID-19

Esta etapa abarca hasta el año 2020, año en el que se declaró a nivel mundial la crisis sanitaria por el virus COVID-19 y que para el presente trabajo, se ha cogido como año modelo para el análisis y estudio el año 2019, siendo reseñable que las actuaciones policiales hasta dicha fecha se centraban, principalmente, en la prevención delictiva,

destacando para ello el patrullaje y la vigilancia activa. Igualmente, destacan las intervenciones en el ámbito del cumplimiento de la normativa de tráfico, controles de velocidad y resolución de accidentes. En otro contexto, las intervenciones, en rasgos generales, también iban orientadas al manejo de manifestaciones y propuestas, intervenciones esenciales para asegurar el desarrollo de las mismas de manera pacífica, y en caso de alteraciones del orden, su intervención profesional y de restablecimiento del orden y en cuanto a lo relativo a las actuaciones policiales en el ámbito de la mediación, destacan en ámbitos muy concretos.

Uno de estos es en el contexto vecinal, es decir, se encargaban de mediar en disputas de esta índole, obteniendo soluciones beneficiosas y pacíficas, no obstante, hasta dicha fecha, la mediación a nivel policial en el municipio de Alginet, era un campo poco explorado, ya que las intervenciones más concurrentes eran las citadas en el primer párrafo del presente punto, no siendo pues la mediación un foco principal del que se le tuviera especial dedicación o dicho de otra manera, no se le daba la importancia que debe de tener sin una atención más específica, siendo los servicios atendidos como casos de mediación, servicios focalizados en el ámbito de la justicia restaurativa, obteniendo resultados óptimos de manera menos punitiva y más constructiva sin formación instructiva por parte de los Agentes ni tampoco un tema especializado como por ejemplo los atendidos por la unidad USAF relativos a servicios de violencia de género.

Para ello, se ha elaborado la siguiente tabla donde se han clasificado todos los casos de mediación del año 2019 así como su resultado final, siguiendo las pautas citadas en el punto 8 del presente proyecto de TFG.

CASOS DE MEDIACIÓN 2019					
INTERVENCIONES	SERVICIOS	POSITIVOS	NEGATIVOS	DERIVADOS	VÍA JUDICIAL
DISCUSIONES FAMILIARES	6	6	0	0	0
CONFLICTOS CULTURALES	11	11	0	0	0
CONFLICTOS PRIVADOS	4	3	1	0	1
MOLESTIAS VECINALES	19	17	2	1	1
ESCOLARES	7	5	2	2	0

Cuadro resumen de elaboración propia, de casos de mediación policial en Alginet en el año 2019. Elaboración propia mediante datos oficiales facilitados por la Jefatura de la Policía Local de Alginet a través de su servidor interno VINFOPOL.

Como se puede apreciar, en el año 2019 la mayoría de casos en los que se requirió una mediación policial por parte de los funcionarios de la Policía Local de Alginet, fueron los consistentes en las molestias vecinales acaecidas principalmente por ruidos de establecimientos públicos tanto de ocio como de restauración y de un auge importante por los recintos de los casales falleros en el mes de marzo debido a dicha festividad local, lo que provocó un gran aumento de presencia policial con resolución a dicho conflicto que chocaba con la convivencia del resto del vecindario.

Aunque se puede constatar que la mediación policial derivó a una resolución de los casos en gran medida en todas las intervenciones, si es cierto que del total, hubo 5 servicios con resultado negativo no pudiendo ser resueltos con la mediación, incluso dos de ellos, mediante instrucción de Diligencias, se remitieron a los Juzgados competentes para que procedieran a su resolución.

En segunda posición observamos intervenciones policiales en casos de conflictos culturales, ya que en el análisis social de la población de Alginet se ha especificado la composición diversa a nivel social en la que se compone la población y en un tercer puesto están los casos de mediación en intervenciones escolares, siendo a requerimiento de los centros educativos y siendo la mayoría de los servicios coincidentes en los meses centrales del curso escolar lectivo.

8.2.- Etapa de la pandemia COVID-19

Esta etapa abarca desde el año 2020 y es bastante representativa. El caos causado por el COVID-19 trajo una serie de desafíos desconocidos hasta la fecha, ocasionando que las intervenciones policiales tuvieran que adaptarse a los nuevos paradigmas que en la sociedad se observaban y se creó un punto de inflexión en la manera de proceder en cuanto a la intervención policial en todos los ámbitos, incluido en el de la mediación policial. En cuanto a las actuaciones policiales más generales, destacan principalmente, aquellas cuyo objetivo final era el correcto cumplimiento de las medidas de restricción impuestas a la ciudadanía, con el objetivo de reducir la propagación del virus.

Los efectivos del cuerpo de la Policía Local de Alginet, intervinieron para garantizar el confinamiento, las limitaciones de movilidad o cuarentenas, asegurando así la seguridad ciudadana y la no propagación del virus. Para ello, empleaban aplicaciones de multas, asegurando de igual forma el correcto uso de los sistemas de protección, como mascarillas o guantes, así como el cumplimiento de los toques de queda o la imposibilidad de participar en reuniones, todo ello con base en los dictámenes sanitarios establecidos por las autoridades tanto nacionales como autonómicas de España, en aras de asegurar el correcto cumplimiento de las políticas de salud.

En lo relativo a la mediación, consta una gran cantidad de intervenciones relativas a la misma, debido en consecuencia a las limitaciones de movimiento durante esta época, siendo el principal auge de dichas intervenciones las correspondientes a disputas y conflictos familiares y vecinales debido a la desinformación inicial y desobediencia social en algunos casos para el cumplimiento del confinamiento establecido.

Para el presente proyecto y en particular para este punto, hemos escogido todos los servicios policiales acaecidos en Alginet exclusivamente del año 2020.

CASOS DE MEDIACIÓN 2020					
INTERVENCIONES	SERVICIOS	POSITIVOS	NEGATIVOS	DERIVADOS	VÍA JUDICIAL
DISCUSIONES FAMILIARES	43	43	0	0	0
CONFLICTOS CULTURALES	0	0	0	0	0
CONFLICTOS PRIVADOS	32	10	32	30	2
MOLESTIAS VECINALES	21	21	0	0	0
ESCOLARES	0	0	0	0	0

Cuadro resumen de elaboración propia, de casos de mediación policial en Alginet en el año 2020. Elaboración propia mediante datos oficiales facilitados por la Jefatura de la Policía Local de Alginet a través de su servidor interno VINFOPOL.

Como se puede apreciar, en el año 2020 aumentaron de manera considerable el número de intervenciones policiales en los que se requirió una mediación para la resolución de las mismas.

Estando en primer lugar los casos relativos a discusiones familiares, de lo que se explica de que debido al confinamiento social en las que todas las personas debían de permanecer en sus domicilios como medida de restricción sanitaria, llevo a situaciones de conflicto que hasta el momento no se habían vivido, no obstante las discusiones familiares con una buena mediación, llevaron a la práctica y total resolución de todos los casos en este ítem.

En segundo puesto, surgieron las intervenciones de conflictos privados, con especial atención a los que se daban en edificios residenciales con zonas comunes en los que la gente pensaba que en dichas zonas ajardinadas, al ser privadas de la propia comunidad de vecinos, podían ser objeto de uso en el confinamiento, así como numerosos casos en los que vecinos usaban las escaleras de los rellanos del edificio para hacer ejercicio y andar infringiendo pues las medidas sanitarias que prohibían específicamente el salir de la vivienda.

Así mismo como se puede ver en la tabla anterior de datos, la mayoría de casos la mediación no obtuvo su objetivo real, que es el de solucionar de manera eficaz la

situación, llevando pues los Agentes a derivar las actuaciones a otros organismos, como en este caso con la instrucción de actas denuncia a las medidas sanitarias que imponía la Consellería de Sanitat de la Generalitat Valenciana, por la vulneración e infracción a la normativa específica para tales casos.

Es de vital importancia reseñar, que las mediaciones en las intervenciones de conflictos culturales y escolares, fueron nulas e inexistentes, ya que en el primer caso por ejemplo, el fin del ramadán coincidía con el mes de marzo, mes del inicio de las medidas de restricción así como el curso escolar se paralizó en un principio para posteriormente las clases lectivas escolares se hicieran a través de plataformas online desde las viviendas de los menores, no debiendo estos acudir a los centros educativos para el desarrollo de las mismas.

8.3.- Etapa post-pandemia COVID-19

Para la vuelta a la normalidad, de nuevo, las intervenciones policiales tuvieron que adaptarse a las realidades sociales del momento que a pesar de la vigencia de alguna normativa creada durante la pandemia en ciertos contextos, estas fueron decayendo y la mayoría de las funciones policiales volvieron a la normalidad.

No obstante sí que se experimentó desde el fin del COVID-19 un cambio notable a nivel policial, pudiendo dar la explicación de que la gente tras el confinamiento sufrido y vivido, adquirió el querer disfrutar más si cabe de la necesidad e ímpetu de libertad, lo que en muchos casos a dado lugar a la intervención policial, por lo que de nuevo, la principal preocupación policial se ha ido centrando en el control del orden público y la seguridad ciudadana, destacando la prevención delictiva, creación de patrullas, etc.

Así mismo, a pesar de la eliminación de las restricciones, la pandemia no fue en vano, y las dinámicas sociales seguían presentes, destacando, principalmente, el aumento de las tensiones sociales y económicas. Es decir, la pobreza y desigualdades sociales se vieron más marcadas y señaladas a causa de la pandemia, lo que originó nuevas situaciones conflictivas, destacando las protestas y manifestaciones, sobre todo en lo relativo a la distribución de recursos.

En lo relativo a la mediación policial tras la pandemia destacan aquellas necesarias para gestionar las tensiones relativas a la crisis sanitaria y social. Destacan los conflictos relacionados con el aumento de la violencia doméstica y entre diferentes

grupos sociales por la recuperación comunitaria que ha tenido una causa en las tensiones sociales y de convivencia que polarizó mucho más a la sociedad.

Para el análisis de dicha etapa, he escogido los servicios policiales de mediación que tuvo la Policía Local de Alginet para el año 2023, un año en el que todas las medidas de restricción por el COVID-19 fueron suprimidas y la vuelta a la normalidad se estableció en un cien por cien en el día a día de la ciudadanía.

CASOS DE MEDIACIÓN 2023					
INTERVENCIONES	SERVICIOS	POSITIVOS	NEGATIVOS	DERIVADOS	VÍA JUDICIAL
DISCUSIONES FAMILIARES	14	13	1	0	1
CONFLICTOS CULTURALES	17	15	2	2	0
CONFLICTOS PRIVADOS	7	4	3	3	0
MOLESTIAS VECINALES	28	21	7	5	2
ESCOLARES	5	4	1	1	0

Cuadro resumen de elaboración propia, de casos de mediación policial en Alginet en el año 2023. Elaboración propia mediante datos oficiales facilitados por la Jefatura de la Policía Local de Alginet a través de su servidor interno VINFOPOL.

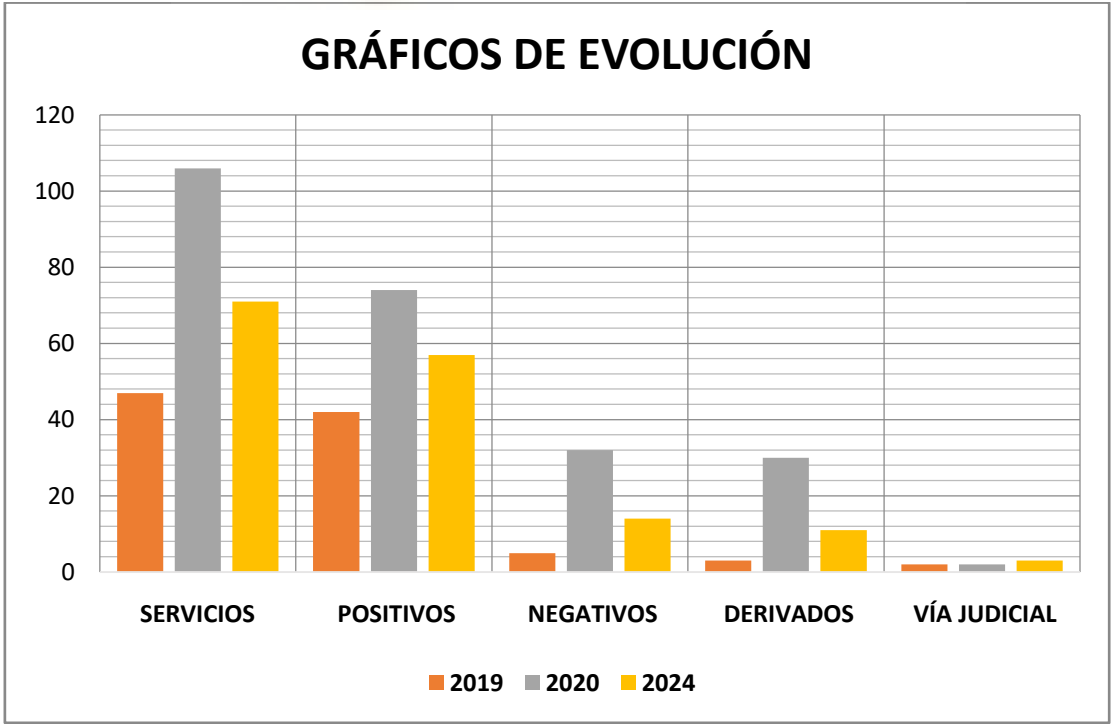
Como se puede apreciar, el mayor número de intervenciones policiales con mediación, se corresponde con molestias vecinales, debido a la apertura total de la actividad económica de los establecimientos públicos, en especial a los del ocio nocturno y restauración, así como de intervenciones de conflictos culturales, en mención a esa polarización que anteriormente he citado en el presente punto siendo una de las causas y secuelas producidas por el confinamiento social de la pandemia.

Los casos de mediación policial en el ámbito escolar vuelven a producirse al retomar el calendario escolar en las aulas de los centros educativos y poniendo fin a las clases online de los mismos, así como se apreciaba un repunte de las intervenciones relativas a las discusiones familiares, en consecuencia las generaciones más jóvenes tras el confinamiento abogan por una mayor libertad en todos los ámbitos personales que afectan al día a día de la familia y de las normas interpuestas en el domicilio familiar, debiendo los Agentes de actuar por requerimiento para apaciguar y buscar una solución.

8.4.- Síntesis de datos

CASOS DE MEDIACIÓN					
AÑOS	SERVICIOS	POSITIVOS	NEGATIVOS	DERIVADOS	VÍA JUDICIAL
2019	47	42	5	3	2
2020	106	74	32	30	2
2024	71	57	14	11	3

Observando el cuadro de elaboración propia del presente punto, se puede apreciar que el año 2019 de la pandemia tuvo el pico de intervenciones en cuanto a casos de mediación llevados a cabo por el cuerpo de la Policía Local de Alginet, en mayor parte y medida debido a las restricciones sanitarias interpuestas así como a las medidas de movilidad aplicadas que la ciudadanía consideraba en algunos casos no eficaces al ser algo novedoso hasta el momento. Así mismo, tras la pandemia y con el año 2023 como ejemplo escogido, los índices de intervenciones policiales con mediación no volvieron a la etapa anterior al COVID-19 del año 2019, aunque con una ligera disminución con respecto al año 2020, la mediación ha continuado muy presente en la labor policial en Alginet.



Panel de gráficos de evolución de elaboración propia.

9.- Propuesta de creación de la unidad de mediación

Tras el análisis previo para conocer los fundamentos de la mediación, así como todos los elementos que la circunscriben, vamos a proceder con la propuesta de creación de dicha unidad en el Cuerpo de Policía Local del municipio de Alginet. Para ello, debemos evaluar los recursos disponibles para poder asegurar un funcionamiento adecuado de la misma e, igualmente, habrá que determinar la formación especializada para sus integrantes, su estructura y funcionalidad. Esta unidad se crearía bajo la denominación corporativa de “UMPA”, correspondiendo dichas iniciales a Unidad de Mediación de la Policía de Alginet.

9.1.- Evaluación de recursos necesarios

La creación de la unidad de mediación UMPA del Cuerpo de Policía Local del municipio de Alginet requiere de unos recursos económicos, humanos y materiales bien definidos que se adapten al contexto y realidad socioeconómica de la localidad.

Con respecto a los **recursos humanos**, es de imperativa la selección de aquellos Agentes que, no solo tengan experiencia en intervenciones policiales, sino que presenten una serie de cualidades personales, tales como: escucha activa, una comunicación empática y, por supuesto, capacidad de mediación. Se ha previsto la creación de un Oficial coordinador más dos puestos de Agentes de Policía, los cuales tendrán, como trabajo y objetivo principal, el desempeñar las funciones de mediadores en el municipio, junto con el apoyo de un tercer efectivo policial como miembro de la unidad en caso de un aumento en la demanda. Es de vital importancia que aquellos seleccionados para conformar el servicio de mediación tengan un conocimiento profundo de todas las problemáticas específicas del municipio, para una resolución efectiva de los mismos.

Con respecto a los **recursos materiales**, lo principal es la disposición de un espacio físico en la propia comisaría de Policía del municipio o, en caso de falta de infraestructura, de un edificio de titularidad pública municipal en la población para poder atender a los ciudadanos que requieran de estos servicios de una manera confidencial y cercana. Para ello, las instalaciones provistas deberán cumplir con una serie de requisitos, es decir, el espacio deberá ser cómodo para permitir la relajación de los participantes y evitar posibles tensiones extras; deberá ser privado, limitándose el acceso al mismo y permitiendo la entrada solo de aquellos profesionales designados

para dichas funciones; derivado de esto, debe presentar un acceso controlado al mismo, asegurando una discreción necesaria en todo proceso de mediación.

Igualmente, será necesario un equipo profesional de grabación, así como recursos informáticos que permitan llevar a cabo la gestión de los casos de manera rigurosa y profesional, así como un correcto cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Por último, y con respecto a los **recursos financieros**, la creación de esta unidad de mediación necesitará un presupuesto inicial que vaya destinado a los siguientes puntos clave:

- Formación para aquellos integrantes –tanto Oficial como Agentes– que llevarán a cabo las tareas de mediación como trabajo principal, así como para el efectivo de refuerzo que colabora en aquellos momentos de aumento de demanda del servicio.
- Una partida presupuestaria económica perteneciente de los presupuestos públicos anuales del Ayuntamiento que se aprueban en el Pleno de la corporación y que deberá ir destinada para el abastecimiento de los recursos materiales, es decir: dotar del equipamiento de grabación, escucha y dispositivos informáticos especializados.
- Adaptar y adecuar el espacio físico destinado para la mediación. En este punto debemos incluir todo lo necesario para crear el entorno confiable y privado del que hablábamos antes, en un recinto digno para el ejercicio de las funciones. Necesitaremos fondos suficientes para dotar de pintura, decoración, iluminación, muebles y todo lo necesario para el mismo.

Dado que el Ayuntamiento del municipio cuenta con recursos limitados tal y como se indicaba en puntos anteriores, es de vital importancia solicitar todas aquellas subvenciones públicas pertenecientes tanto del gobierno central, como de entes autonómico así como de fondos europeos que de manera continua se publican y que nos ayuden a fortalecer estos aspectos tan necesarios para crear la unidad UMPA.

9.2.- Formación especializada para el personal adscrito

Para llevar a cabo una mediación eficaz que cumpla con la normativa legal vigente, así como con una ética del trabajo óptima, es de suma importancia una correcta formación del personal, garantizando el éxito de dicha unidad, por lo que la formación

continua para los integrantes de la UMPA constituye un requisito indispensable para su continuidad en dicha unidad así como para el éxito de la misma.

Para ello, los Agentes destinados a estas funciones deberán recibir formación específica en mediación policial profesional tras la realización de un curso previo y específico de 200 horas que de manera anual suele instruirse en el municipio de Villareal (Castellón) bajo la homologación oficial del Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias dependiente de la Generalitat Valenciana. Así mismo, y posteriormente a ello, tras analizar los principales conflictos sociales en el municipio se contempla una formación más específica que concierne en estas particularidades culturales y socioeconómicas de la población de Alginet, incluyendo técnicas, no solo de resolución de conflictos, sino en áreas concretas que atañen a Alginet, como por ejemplo entre otros, de aquellos derivados del uso de terrenos agrarios, propiedades, o incluso de disputas comunitarias en áreas que están actualmente en proceso de urbanización y que en un futuro, es la antesala a posibles casos de requerimiento de mediación de la unidad UMPA. Esta formación deberá ser impartida por un centro acreditado y que tenga capacidad legal de emitir certificaciones que puedan avalar las competencias adquiridas por sus participantes.

También resulta de especial importancia que integrantes de la UMPA no solo adquieran los conocimientos teóricos y humanos para llevar a cabo la mediación, sino que los Agentes implicados deberán tener un conocimiento profundo de la legislación vigente que se aplica en estos casos concretos, debiendo no ser solo conocedores de la legislación que regula la mediación a nivel europeo y nacional, sino, sobre todo, de la legislación que se aplica en nuestra comunidad autónoma, esto incluye pues la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como su aplicabilidad en conflictos locales.

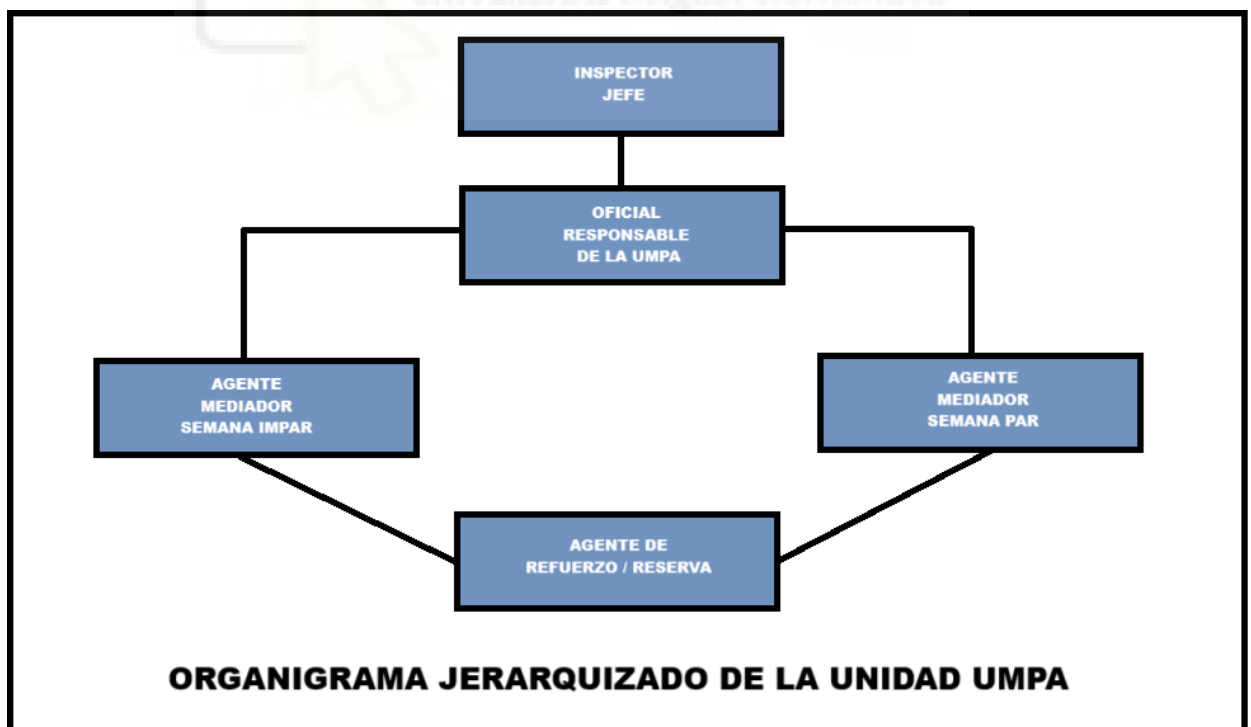
Para poder ir implementando este nuevo modelo de manera progresiva y que los Agentes puedan ir familiarizándose con el procedimiento real de la mediación, considero conveniente implementar un periodo de prácticas supervisado y en colaboración con otras unidades de mediación que han sido implementadas previamente y con éxito en alguno de los cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana y que ya se han citado en el presente TFG, como son los casos de Torrente o de Villareal, con el fin de que los primeros pasos iniciales de la UMPA sean precisos y correctos bajo esta tutorización temporal. De esta forma, los Agentes designados a tal fin podrán

adquirir experiencia de forma controlada antes de hacerlo de manera independiente, asegurando así un mayor éxito de la unidad, no solo por el aumento del número de casos que puedan verse resueltos con este método alternativo, sino por la calidad del servicio ofrecido, así como por una correcta eficiencia y eficacia.

Así mismo, creo conveniente una formación continua en este ámbito, asegurando así una actualización de las herramientas que, como mediadores, tendremos a nuestra disposición, tales como nuevas normativas, herramientas, tecnologías más avanzadas, legislaciones, etc., siendo reseñable que de manera anual los Agentes de la Policía Local de Alginet en el plan de formación anual de 40 horas que tienen incluido en su convenio laboral de manera obligatoria, destinen las mismas para dicha formación constante de reciclaje.

9.3.- Estructura de la unidad de mediación

Es igualmente fundamental una correcta organización de esta unidad, para delimitar las funciones de cada uno de los integrantes y aportar orden y jerarquía en su operación.



Fuente: Elaboración propia. Estructura de la unidad.

La coordinación de la unidad UMPA será designada a un Oficial de la Policía Local del municipio en rango de segunda actividad, que como anteriormente en el presente proyecto se ha mencionado, tienen tareas exclusivas de índole y carácter administrativo así como un turno de trabajo de 5x2 (de lunes a viernes en turno de mañana/tarde), por lo que estaría operativo todas las semanas del mes y cuyo perfil es propio de conocer de los conflictos de la zona, así como que conste con experiencia en liderazgo y con habilidades en la resolución de conflictos. El principal papel fundamental del mismo será el de coordinar las actividades de la unidad, supervisar los casos y garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a la mediación, así como garantizar el factor humano de imparcialidad y respeto durante las mediaciones. Igualmente, será el enlace principal entre la propia unidad y diversos departamentos del propio ayuntamiento de Alginet u otros organismos, facilitando las comunicaciones entre el departamento de mediación de la policía local y los departamentos de servicios sociales del ayuntamiento por ejemplo.

Como se puede observar en el organigrama y tal y como hemos venido adelantando, serán necesarios al menos dos mediadores permanentes que se encarguen de la carga principal del trabajo y que lleven a cabo los procedimientos de resolución de conflictos. Estos mediadores serán dos Agentes de la Policía Local de Alginet, los cuales tienen establecido un turno de trabajo de 7x7 (de miércoles a martes en turno rotativos), por lo tanto, se designará uno para las semanas impares y otro efectuará sus responsabilidades en las semanas pares, quedando cubierto en la totalidad todo el mes con un servicio asistencial para los casos de mediación que surjan, así mismo dichos efectivos deberán de recibir la formación más específica y serán los encargados de gestionar los casos designados por el Oficial coordinador de la unidad. Será imprescindible que el mediador seleccionado para un caso concreto sea quien lo lleve a cabo desde la entrevista inicial hasta el cierre de la mediación. Así mismo, estos mediadores podrán asesorar al Agente de apoyo.

Por último, tenemos al efectivo de apoyo, este Agente de Policía servirá como Agente de refuerzo y/o reserva, siendo el primer caso para la gestión de un alto volumen de casos que puedan darse con el fin de evitar un colapso de documentación o intervenciones en la unidad, por lo que se encargará principalmente de auxiliar en la coordinación de citas, control de documentación, transcripciones o actualización de registros entre otras tareas, y en segundo caso, para la sustitución de alguno de los

Agentes mediadores que en un momento puntual pudieran encontrarse fuera de servicio ya sea por permiso u enfermedad o en época estival, así pues, es de interés que dicho efectivo reciba la formación igualmente reglamentaria con las mismas exigencias que al resto de miembros de la UMPA, lo cual ayudará a un correcto desempeño de sus funciones. Dicho Agente, podrá intervenir en cualquiera de las dos semanas a requerimiento bien mediante días de operativo a devolver mediante convenio o bien mediante operativo por horas extras remuneradas.

Por encima tanto del Oficial coordinador, de los dos Agentes mediadores así como del Agente refuerzo, se encontrará la figura del Inspector Jefe como responsable de la plantilla de la Policía Local de Alginet, estableciendo pues el orden jerárquico que tiene determinada la Policía Local en la Comunitat Valenciana, y el cual se encontrará al corriente de todos los casos intervenidos, en proceso o pendientes en el año en ejercicio.

9.4.- Funcionalidad de la unidad de mediación

El objetivo principal de la creación de este cuerpo de mediación es la prevención de conflictos, así como la intervención de forma no punitiva. En un municipio como Alginet es particularmente relevante la creación de este tipo de unidades, debido al motivo principal de sus conflictos en áreas agrícolas y urbanas, los cuales pueden escalar si no son gestionados de manera eficiente.

La unidad estará centrada en mediar en los casos que impliquen las principales problemáticas del municipio, principalmente aquellos relativos a la convivencia local, como aquellos que impliquen disputas vecinales por ruido, el uso de espacios públicos, o aquellos conflictos derivados por la proximidad entre zonas urbanas y agrarias. Para ello, los Agentes designados deberán presentar un enfoque sensible y flexible, que se adapte a las características del conflicto, teniendo en cuenta siempre el contexto cultural y socioeconómico.

Los efectivos policiales que aspiren a cubrir los puestos de la unidad UMPA, deberán de ceñirse a una serie de principios básicos y esenciales, que garantizan una correcta mediación, de los que se relacionan los siguientes:

- **PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD:** El mediador en todo momento será ajeno a declinarse por alguna de las partes implicadas en el proceso de mediación, debiendo de ser por tanto, escrupuloso en el cumplimiento de ayudar a todas las

partes sin adoptar ningún favoritismo entre alguna de estas, siendo de especial relevancia que el mediador en ningún momento podrá imponer su criterio final que decline el resultado de la mediación o el acuerdo adoptado.

- **PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD:** Independientemente de que el mediador coincida o no con los ideales o formas de pensar de alguno de los implicados en la mediación, este procederá de manera profesional sin que afecten sus principios a la hora de ejecutar la mediación.
- **PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD:** Dicho principio se basa en que todos los implicados, tanto mediador como interesados, deberán de participar en la mediación sin ninguna pretensión de obligatoriedad, de ello dependerá el éxito del resultado de la mediación, ya que el objetivo final es conseguir una solución pacífica y beneficiosa para las partes.
- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Dicho principio hace mención y va de manera ligada en concordancia, con el principio de secreto profesional del funcionario perteneciente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y es que todos los temas tratados, así como datos u imágenes, no podrán ser usadas para futuras intervenciones ajenas al caso concreto de mediación u otro proceso judicial, por tanto, todo lo tratado en el caso de mediación, será de acceso exclusivo y restringido para los efectivos pertenecientes a la unidad de mediación y estos una vez finalizado el proceso, deberán de archivar el caso sin más independientemente de su resultado final.

Una vez que la unidad UMPA se encuentre bien consolidada, se procederá a establecer un protocolo de actuación bien definido, en el que se detallarán las siguientes pautas aplicables a cada caso concreto de mediación, siendo estas las siguientes:

- **TOMA DE CONTACTO:** El mediador procederá a presentarse a las partes implicadas, a conocerlas en primera persona así como a personarse en caso de que así fuere, al lugar de los hechos que pudiera haber ocasionado una problemática previa. Así mismo, se les indicará las normas establecidas en el proceso de mediación y se intentará crear un ambiente amable y cómodo con todos los integrantes, asentando pues los pilares que sustentarán posteriormente los puentes de diálogo, de lo que las partes firmarán un acta de voluntariedad de inicio de proceso de mediación de la unidad UMPA, de la que firmarán y se les hará entrega de su correspondiente copia.

- PROBLEMA PRESENTADO POR LAS PARTES: El mediador procederá a escuchar a las partes implicadas, iniciando el proceso por el interesado solicitante del proceso de mediación. Todos los implicados tendrán su turno para relatar su punto de vista del problema de lo que posteriormente dará inicio al proceso de mediación.
- MATICES DEL MEDIADOR A LA PROBLEMÁTICA: Una vez oídas las partes implicadas con sus correspondientes exposiciones, el mediador procederá a matizar los puntos que sean precisos y convenientes e intentando dar respuesta a las posibles acusaciones de los implicados.
- EXPOSICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA: Posteriormente el mediador, expondrá la problemática real y existente, estableciendo y fijando la raíz en cuestión de la que emana el problema y las consecuencias que están provocando el choque entre las partes.
- POSIBLES SOLUCIONES Y ALEGACIONES: El mediador ayudará a las partes implicadas a la adopción de medidas de solución al problema dado, intercambiando las partes mediante posibles alegaciones a las propuestas presentadas y negociando estas todas las vertientes de soluciones comunes que se puedan dar, creando un ambiente de diálogo, creatividad, estimulación e involucración entre estas, siempre supervisado por el mediador.
- ADOPCIÓN DEL ACUERDO: Las partes procederán a adoptar un acuerdo al problema con el fin de erradicarlo de una manera pacífica y resolutive para todos, quedando pues redactado en un dossier de acuerdo, el cual será firmado tanto por el mediador como por los implicados así como sellado mediante el cuño de la unidad UMPA, de lo que dará inicio pues a una etapa resolutive.
- SEGUIMIENTO DEL CASO: El mediador procederá a realizar un seguimiento exhaustivo por un periodo de 60 días del caso en concreto, así como del cumplimiento por parte de los implicados de todas aquellas medidas de solución adoptadas en el acuerdo. Dicho seguimiento constará de dos fases, la fase uno, se denominará “fase temprana” y se realizará a los 30 días del acuerdo, en la que el mediador citará a los implicados nuevamente para entrevistarse con los mismos e intercambiar opiniones y sentimientos, e incluso podrá personarse en aquellos casos que así lo requiera, al lugar de los hechos acaecidos en donde de primera mano, el mediador podrá de manera fehaciente, verificar la adopción de medidas y el cumplimiento de las mismas. La segunda fase del seguimiento del

caso se producirá a los 60 días y se denominará “fase madura”, en dicha fase, el mediador volverá a revisar el caso nuevamente y de apreciar que el acuerdo ha sido cumplido por las partes así como se ha erradicado el problema, se procederá al archivo del caso o en su defecto de lo contrario, informar de los pasos a seguir por si debiera de remitirse a instancias judiciales y/o coercitivas por no haber la mediación conseguido sus objetivos de resolución al problema.

10.- Requisitos

Para poder asegurar un funcionamiento de la unidad UMPA y que cumpla todos los estándares legales y éticos requeridos, es imprescindible establecer los requisitos específicos en términos de logística, materiales, elementos corporativos, entre otros, que darán una imagen más profesional a la unidad así como también un sello de personalidad a la misma.

10.1.- De la logística e instalaciones precisas

- Espacio físico: Tal y como se ha adelantado en el punto anterior número 9 del presente TFG, contar con un espacio exclusivo para llevar a cabo las funciones de mediación es de vital importancia para el desarrollo del proceso a adoptar. Bien sea dentro del propio edificio de las dependencias policiales de la Prefectura de la Policía Local, o bien algún local o espacio designado por el propio Ayuntamiento y que sea por tanto de titularidad municipal, no obstante, lo ideal en estos casos, es que el habitáculo reservado para la unidad UMPA, se encuentre preferiblemente en el recinto de las instalaciones propias de la comisaria de la Policía Local, con el fin de centralizar los recursos ya que la unidad de mediación es una escisión dependiente del propio cuerpo policial.

Para seleccionar de manera idónea la mejor ubicación que nos permita llevar a cabo las funciones del puesto, esta deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Ubicación discreta: la zona designada para las tareas de mediación debe establecerse en una zona con acceso tranquilo, lejos de áreas con tráfico frecuente de personal, garantizando de esta forma la privacidad de las personas participantes.

- b) Acondicionamiento acústico: debido a los temas de tan alta sensibilidad que suelen tratarse en las mediaciones, la sala ha de estar insonorizada, evitando así que las conversaciones sean escuchadas desde fuera de la misma. Esto permitirá aumentar la sensación de seguridad y privacidad de los implicados, favoreciendo la apertura y sinceridad de estos.
- c) Mobiliario cómodo y accesible: en este punto incluimos sillas o sillones cómodos, que inciten a la relajación y motiven una participación activa. Se ubicará el mobiliario de manera que fomente el diálogo, por ejemplo, colocaremos las sillas en forma de U o frente a frente, rebajando el formalismo y reduciendo las tensiones.
- d) Ambiente neutral: con decoraciones sencillas y colores cálidos, contribuyendo a la percepción de imparcialidad del sitio, sin elementos que indiquen jerarquía o autoridad.

Así mismo, el departamento de la UMPA deberá de constar de un despacho de coordinación en donde se establecerá el Oficial responsable de la unidad, un despacho administrativo en donde los Agentes mediadores dispondrán de un lugar privativo ajeno al resto de efectivos policiales así como de implicados en el proceso de mediación y en donde podrán desarrollar de manera personal todas aquellas tareas administrativas de la UMPA; y, por último, de un despacho o sala de reunión, en donde se llevará a cabo el proceso de mediación con las partes implicadas y en donde es de especial importancia el cumplimiento de las medidas presentadas anteriormente que deberán de adoptarse.

- Tecnología: Para un correcto desarrollo de las funciones policiales en materia de mediación necesitaremos:
 - a) Equipos informáticos: ordenadores con acceso a bases de datos policiales mediante clave de acceso secreta de manera única para los integrantes de la unidad de mediación, de lo que nos garantizará la confidencialidad de lo tratado así como que nos permitirá un manejo y control seguro y ordenado de la información para cada uno de los casos. Será necesario un software específico para este tipo de casos, que nos permita una gestión óptima de los mismos, permitiéndonos documentar y organizar cada una de las sesiones que se lleven a cabo en las instalaciones, los acuerdos alcanzados y su seguimiento. No

obstante, el propio servidor policial VINFOPOL con el que trabaja de manera genérica la Policía Local de Alginet, tiene accesos restringidos para la gestión de mediación, por lo que de manera adecuada y discrecional para los efectivos integrantes de la UMPA, se podrá usar dicho servicio informativo para la operatividad de la unidad.

- b) Base de datos segura: de nuevo la seguridad y confidencialidad es necesaria en estos casos, es por ello que necesitaremos un acceso seguro y encriptado a las bases de datos policiales, para poder acceder sin riesgo a los casos, manejándolos de manera ética y legal.
- c) Dispositivos de grabación: siempre con previa solicitud por escrito del consentimiento de las partes en el acta previa al inicio de la mediación, podremos necesitar las grabaciones de las sesiones para su posterior transcripción y análisis. Deberán ser almacenadas de manera segura y tratada según la normativa legal vigente relativa a la protección de datos.
- d) Archivo policial de mediación: de manera precisa, es de necesidad la creación de un archivo policial de mediación de la unidad UMPA independiente al archivo policial genérico de la plantilla, debido a la cantidad de datos y materia confidencial tratada por parte de los mediadores en el proceso de mediación y que de manera exclusiva serán los únicos que podrán acceder en cualquier momento a ella.

10.2.- De los materiales y corporativos necesarios

Para que las tareas de mediación de la UMPA puedan ser llevadas a cabo de manera correcta, también necesitaremos materiales específicos del día a día que nos permitan gestionar los documentos, así como una identidad distintiva de manera independiente al existente dentro del propio cuerpo de Policía.

- Material de oficina: entre los que incluimos:

- a) Actas y formularios de mediación: documentos específicos y estandarizados para la documentación de los casos. Estos documentos deben permitirnos incluir información de las partes como: nombres, conflicto, acuerdos alcanzados y un espacio para

anotaciones. Esto nos permitirá documentar todos los casos de manera homogénea, facilitándonos las consultas de estos en un futuro, siendo reseñable que todos los documentos deberán a parte de plasmar el escudo de la Policía Local de Alginet, el propio logotipo de emblema de la unidad UMPA.

- b) Agendas: contar con este tipo de materiales no permitirá una mejor organización de las citas previamente establecidas, asignar fechas de seguimiento, así como coordinarnos con otros servicios y unidades.
 - c) Material de papelería: destaca principalmente material de archivo, es decir, material que nos permita, de manera física, archivar todos los casos siguiendo una metodología ordenada y pragmática, que nos permita acceder a éstos de manera cómoda e inequívoca. Así mismo, incluimos papelería básica, asegurando un continuo abastecimiento de bolígrafos, libretas, cuños, carpetas etc.
 - d) Equipo de grabación: Se precisará un equipo electrónico de grabación tanto de imágenes visuales como de voz; para el primer caso se usarán para la verificación en el lugar de los hechos acaecidos poder plasmar de manera visual la problemática y en el segundo caso, su uso tiene como destino dejar reflejado y previa autorización, registradas las sesiones realizadas para alcanzar los acuerdos.
- Identificación corporativa: los Agentes designados para las tareas de mediación de la UMPA, contarán con una identificación concreta y propia que los diferenciará del resto de Agentes de Policía Local del cuerpo, ayudando a emitir una imagen técnica, operativa y de profesionalidad que reflejará los estandartes de neutralidad a los implicados, alejándolos de la identidad de autoridad genérica que suele verse asociada a este cuerpo. Para ellos necesitaremos:
- a) Distintivo específico: esto es un emblema o escudo que indique y diferencie a esta unidad. Deberá diseñarse de forma que se permita

como una identidad amable y profesional, que refleje el propósito de la mediación, para este punto he diseñado una propuesta de escudo identificativo para la unidad de la que a continuación muestro y detallo:



Fuente: Elaboración propia. Escudo de la unidad de mediación.

El diseño del escudo de la unidad, sigue un patrón de lógica, en cuanto a su figuración y composición de elementos en el mismo, y es que el motivo por el cual he escogido para su forma un triángulo, se debe a que representa la forma de una pirámide, estando dividido en dos partes.

La parte uno que corresponde a la mitad inferior del triángulo, representa la base de la pirámide, en donde quedan reflejadas las siglas de la Unidad de Mediación de la Policía de Alginet UMPA, con un tipo de letra no agresiva pero lo suficientemente marcada para determinar una personalidad propia; todo ello con un fondo de color con tonalidad azul tenue medio, que representa el color azul asociado a la Policía pero sin ser un color oscuro, evitando tener una vinculación a un significado con un perfil represivo, por lo que más bien se caracteriza con un color azul cálido claro que se

vincula u asocia con un perfil amigable, cercano y pacífico. Esta media parte del escudo que representa la base de la pirámide como anteriormente he citado y en la que constan las siglas de la unidad, simboliza la base del todo, es decir de toda la posible problemática que existe y en la que la unidad de mediación está para ayudar al ciudadano.

La parte dos del escudo que representa la mitad superior del triángulo del mismo, sigue una dirección alcista o hacia arriba, lo que representa el avance a una solución, en ella se plasma en latín el lema escogido para la unidad “*CONFIDENTIALITAS ET VOLUNTAS*”, lo que quiere decir “*CONFIDENCIALIDAD Y VOLUNTAD*”, lema de la unidad puesto que son dos de los principios de la mediación y que he explicado en el anterior punto 9.4 del presente TFG, confidencialidad de todo lo que se trate en el proceso de mediación de manera discreta y voluntad entre las partes para llegar a un acuerdo convincente y exitoso para las mismas. Posteriormente se presentan mediante símbolos, dos manos sellando un acuerdo y en su parte superior la figuro o representación de una llave, lo que determina que ahí en ese sellado de manos, está la clave del acuerdo fructífero para los implicados, culminando el escudo en el vértice superior del triángulo, o lo que es lo mismo, la cúspide de esa pirámide que representa, en el que en la base como he mentado está el problema inicial y a medida que se trata y avanza el proceso, subimos hacia arriba de esa pirámide hasta llegar a la cúspide donde reside el acuerdo y/o solución al problema tras una mediación de la UMPA.

- b) Tarjetas identificativas: que indiquen específicamente que el agente pertenece a la unidad de mediación UMPA, así mismo deben contener información de contacto específica a la unidad, con un número de extensión telefónica que enlace directamente con el departamento propio de la unidad.
- c) Uniforme diferenciado o con algún elemento distintivo: lo ideal sería el diseño de un uniforme totalmente diferente al de policía local del municipio, pero en caso de su imposibilidad, podría ser igualmente válido la creación de algún complemento o accesorio que nos diferencie, tales como un brazalete o insignia o como bien hemos diseñado anteriormente, el escudo propio de la unidad propuesto de tipo adhesivo al uniforme policial.

11.- Entes externos y agentes sociales colaboradores

Uno de los objetivos de este trabajo es la creación de redes de colaboración con otras entidades u departamentos del mismo municipio, permitiéndonos un correcto desempeño de nuestras funciones como mediadores dentro del cuerpo. Para ello, a continuación, se describirán diferentes convenios o alianzas que podríamos desarrollar de índole colaborativo, con la finalidad de que nos permita una gestión integral, así como un conocimiento más profundo de las realidades sociales de la zona, contando igualmente con un acceso a recursos adicionales en caso de necesitarlos.

- **Servicios sociales y otras áreas del Ayuntamiento:** la coordinación de nuestro cuerpo de mediación con las diferentes áreas del Ayuntamiento del municipio agilizará nuestras intervenciones de carácter más social, así como aquellas que se derivan de la falta de recursos, vulnerabilidad, vivienda, empleo o cualquier necesidad del ámbito social. Estos servicios municipales cuentan con información detallada y actualizada de los habitantes de la zona, ayudándonos a mejorar el conocimiento y comprensión que tenemos del asunto y, por lo tanto, permitiéndonos actuar de manera preventiva. Sería interesante la colaboración conjunta, de forma que el propio ayuntamiento podría promover y derivar ciertos casos al propio cuerpo de mediación de la policía local, reduciendo su carga de trabajo y permitiendo la intervención más eficiente y especializada en cada caso. En situaciones en las que se vean implicados colectivos vulnerables, la unidad UMPA podría valerse de los conocimientos de los profesionales que integran los servicios sociales del municipio, asesorándonos en estrategias de intervención más adecuadas. Finalmente, podríamos organizar campañas o talleres conjuntos, mostrándonos a la ciudadanía como un cuerpo facilitador de paz y de lo contrario, nada coercitivo. De este grupo, los departamentos colaboradores podrían ser los propios servicios sociales del Ayuntamiento, así como su gabinete de psicólogo y de pedagogía o incluso responsables de las concejalías competentes en algunas de las materias que pudieran ocasionar una problemática que precise de la unidad de mediación.
- **Organizaciones comunitarias y asociaciones vecinales:** este tipo de agrupaciones serán claves en lo relativo a la conexión de la unidad de mediación con el propio tejido social de la zona. Estos participantes que acudan

voluntariamente podrán ayudarnos a identificar y abordar los conflictos actuales y solventarlos pacíficamente. Serán vitales las sesiones de educación y concienciación sobre lo relativo a la mediación y el respeto comunitario. Estas asociaciones podrán, igualmente, asesorar individualmente a vecinos que estén viviendo alguna situación conflictiva, siendo ellos mismos quienes nos los deriven a la unidad específica y especial de mediación. También sería interesante la realización de eventos en los senos de estas asociaciones, promoviendo la cohesión social y mejorando la percepción policial. Alginet cuenta con una red de asociaciones de vecinos que se conforman en los distintos barrios del núcleo urbano así como de las distintas áreas de sus urbanizaciones, así como pueden ser entes colaboradores también la asociación de comercio de Alginet para temas que impliquen molestias con establecimientos públicos, el *Consell Agrari* para aquellos conflictos que se puedan ocasionar en el ámbito rural o, las distintas agrupaciones de festeros y de fallas para todo lo relacionado a conflictos con fiestas populares o agrupaciones sociales, tales como de comunidades de colectivos para los casos en los que las tradiciones y la convivencia entren en un choque y precisen de una mediación.

- **Instituciones judiciales:** será fundamental las relaciones de este cuerpo con los juzgados adscritos a la zona, permitiendo una mejor integración de la unidad dentro del sistema judicial. De esta forma, nos aseguramos que los conflictos que puedan resolverse mediante mediación sean derivados a esta unidad antes de que sean incluidos en procedimientos judiciales. Así mismo, las entidades judiciales y el cuerpo mediador podrán ofrecer recursos de formación avanzada y asesoría a sus integrantes. De todo esto, uno de los elementos principales es la red de apoyo con la que contaríamos, de forma que, en casos de mediaciones más complicadas, podríamos contar con el apoyo de las instituciones judiciales y viceversa. Así mismo también, establecer un carácter colaborador con el Juzgado de Paz de Alginet, siendo este uno de los primeros estamentos judiciales de la estructura judicial en España, para determinados casos en los que los efectivos policiales precisen de asesoramiento jurídico más cercano.
- **ONGs y organismos de apoyo:** podríamos contar igualmente con el apoyo de organismos locales como centros de personas mayores, integración de inmigrantes, las distintas autoridades de culto de la población o entre otros por ejemplo también protectoras de animales, sobre todo para casos relativos a

situaciones de exclusión o vulnerabilidad. Para ello, estas organizaciones podrían valernos de intermediario en estos procesos de mediación, ofreciendo apoyo emocional o incluso logístico en casos concretos. De nuevo, la formación es clave, podríamos valernos de sus conocimientos y habilidades para adquirir herramientas muy valiosas para nuestra labor en casos de especial sensibilidad.

12.- Actuaciones de la unidad de mediación

Esta unidad de mediación (UMPA), llevará a cabo sus intervenciones de manera tanto proactiva, como reactiva, actuando para ello tanto de oficio como en respuesta a solicitudes específicas de la ciudadanía. De esta manera no solo podremos resolver conflictos preexistentes, sino prevenir la escalada e incluso su aparición. De esta forma podremos fomentar la pacífica relación dentro de la propia comunidad, así como la de ésta con nuestro cuerpo de Policía.

12.1.- De oficio

Como ya se ha indicado, la unidad de mediación UMPA podría intervenir de manera preventiva en situaciones identificadas por los propios Agentes de Policía Local, servicios sociales o cualquiera de las entidades colaboradoras anteriormente indicadas en este trabajo. El objetivo principal de esto es la anticipación a posibles problemas, así como evitar el empeoramiento de estos que puedan agravarse y desembocar en una intervención judicial para su resolución.

Por ejemplo, la intervención en zonas donde se haya identificado tensiones vecinales (ruidos, discrepancias en la organización de eventos vecinales...), en plazas o zonas comunes donde la convivencia se vea afectada por vandalismo o uso indebido del espacio, o incluso casos en los que grupos específicos (como jóvenes, por ejemplo) se sientan marginados en su propia comunidad o por problemáticas con establecimientos públicos, basados en el uso de espacios públicos de estos como terrazas que tensen las relaciones con comunidades de vecinos lindantes.

De esta forma fomentaremos la cultura del diálogo, la cooperación y empatía de sus habitantes.

12.2.- A requerimiento

En este caso actuaríamos frente a solicitudes específicas de intervención que hayan sido formalmente solicitadas a la unidad de mediación por los ciudadanos u otro organismo que lo requiera para tal fin. En este tipo de casos, la mediación se podría ver enfocada en disputas que no tengan que ver con delitos, pero que afecten a la convivencia y bienestar de la sociedad. Por ejemplo, en caso de conflictos familiares (herencias, desacuerdos en el seno de la familia, temas relacionados con la mala convivencia...), en disputas vecinales (ruidos, mascotas, áreas comunes...) o en problemas internos de asociaciones de propietarios u análogas.

12.3.- Ámbito de intervención

Como se ha ido adelantando a lo largo de todo el trabajo, la mediación en general y la policial en concreto presenta ciertas limitaciones. En este apartado delimitaremos las actuaciones que en este caso en concreto podremos llevar a cabo:

- Conflictos vecinales: esta será una de las áreas más relevantes en las que podremos llevar a cabo de manera eficiente nuestra labor. Este tipo de conflictos surgen por temas cotidianos, como ruidos, deshechos y cuidados de mascotas, la limpieza de las zonas... Aspectos que a pesar de que se encuentran tipificados como delitos, sí que agravan la convivencia y generan bastantes tensiones vecinales. Gracias a estas intervenciones en temas de mediación, los vecinos implicados podrán tener un espacio para dialogar y donde puedan sentirse escuchados, con el objetivo de llegar a un punto intermedio que beneficie a todos basado en un consenso pacífico.
- Conflictos sociales/familiares: otro de los focos de intervención donde podemos tener cabida es en el seno familiar o en la propia vida social del municipio. Podremos comprender los intereses de las partes y sus puntos de vista, o mediando en conflictos de diferentes colectivos dentro de la propia comunidad. De esta forma fomentaremos la cohesión social y podremos disminuir los malentendidos que puedan haber surgido debido a las diferencias culturales o generacionales.

- Conflictos en espacios públicos y en comunidades: en el caso de aquellos problemas ocurridos o relativos a este tipo de localizaciones, podrán ser igualmente atendidos por nuestra unidad. Este tipo de conflictos suelen estar relacionados con el uso compartido de las zonas, las normas de convivencia, el respeto de estas, etc. Esta unidad intervendrá con el objetivo de establecer acuerdos que persigan el respeto mutuo y un adecuado uso de estos espacios.

Es de importancia reseña, que en todos y cada uno de los casos descritos anteriormente, se deberá de cumplimentar las correspondientes actas tanto la informativa por parte del mediador, la voluntaria por parte de las partes implicadas en las que ceden su intención de intervención de la propia unidad de mediación; como el acta de consenso en la que quedará sellado el pacto alcanzado entre todos los implicados de manera resolutive y pacífica.

13.- Relaciones de la unidad de mediación

Para permitir la integración de esta unidad de mediación en la comunidad de Alginet, uno de los pilares fundamentales de nuestro cuerpo será el de establecer relaciones sólidas entre la administración municipal y los ciudadanos, permitiendo pues, que nuestra unidad sea un referente en confianza y cooperación en los conflictos que puedan surgir y que precisen de su atención y colaboración para procurar buscar un entendimiento resolutive al mismo.

13.1.- Relaciones policía-administración

Esta relación deberá establecerse principalmente con el área de servicios sociales del municipio, permitiendo la identificación y gestión de casos en los que sea viable nuestra intervención. Gracias a esta colaboración podremos compartir información relevante, coordinar esfuerzos o derivar casos.

Para lograr estos objetivos serán necesarias las reuniones periódicas entre los efectivos de nuestra unidad y los funcionarios o personal laboral del resto de departamentos requeridos. Así mismo, se deben crear protocolos específicos que permitan la coordinación frente a los conflictos. Estos deberán definir los criterios de actuación, comunicación entre los cuerpos y los procedimientos para derivar un caso de un departamento a otro. En todo momento, tanto la administración como nuestro

cuerpo, deben estar informados de las actividades y logros, de esta manera mantendremos una sincronía en el trabajo.

De este modo, el Oficial coordinador de la unidad UMPA, realizará un informe anual de las actuaciones llevadas a cabo por la unidad de mediación, remitiendo dicha estadística al Inspector Jefe del Cuerpo de la Policía Local de Alginet, el cual se encargará de remitir a la Alcaldía con la finalidad de reforzar objetivos conseguidos a cambio de demandas de inversión para la unidad, con el objetivo de que se puedan incrementar de manera constante los recursos precisos para la labor de la unidad. Por otro lado, tanto la Jefatura del cuerpo como el Oficial coordinador de la unidad, deberán de establecer un calendario de reuniones no solo con los servicios sociales del Ayuntamiento como anteriormente he mentado, sino también sería preciso que ese calendario estableciera reuniones de índole colaborativas con organismos sociales del municipio o entes institucionales como con el decanato judicial del partido judicial de Carlet al que pertenece la población de Alginet.

13.2.- Relaciones policía-ciudadano

Lo principal para esta relación es mostrar a nuestro cuerpo como una unidad accesible, empática y preocupada por el bienestar de la comunidad, mostrándonos como una institución más cercana y colaborativa que solo busca la mejora de la situación personal de sus ciudadanos.

Para lograr esto, nuestra unidad UMPA se preocupará por involucrar a los ciudadanos y agentes sociales externos a la administración, escuchando sus preocupaciones y promoviendo su participación en la toma de decisiones. Igualmente es clave la transparencia en este tipo de casos, explicando en qué consiste nuestro trabajo y mostrándole los beneficios que este tipo de herramientas les traerá como sociedad, así mismo se podrá eliminar la posible desconfianza hacia nosotros o al procedimiento.

Por ello, esta unidad organizará encuentros que promuevan la cercanía de la ciudadanía, favoreciendo la colaboración ciudadana, estableciendo foros sociales en las mismas dependencias policiales por ejemplo, en la que los efectivos componentes de la unidad de mediación, invitarán a todo ciudadano y ciudadana que lo desee, a dichas charlas o jornadas para mostrar una cercanía con ellos mismos y a su vez, que estos aporten posibles inquietudes, curiosidades o dudas que puedan tener.

Dichas jornadas, servirán también e independientemente del puente nexo de unión con el ciudadano obviamente, para que este pueda aportar ideas o posibles sugerencias fructíferas de mejora para la resolución de casos precisos a la mediación, lo que puede llevar a que el objetivo de que la sociedad actual, retome ese emprendimiento necesario para solucionar algo sin necesidad de llegar a situaciones extremas con base coercitiva e impositiva, alejada de la mediación.

14.- Publicidad y redes sociales

Para obtener nuestro máximo potencial debemos implementar una estrategia de comunicación que nos visibilice frente a la comunidad, mostrando nuestra labor. Para ello nos serviremos de las redes sociales, la web del propio ayuntamiento o incluso cualquier otro medio local posible.

- Campañas informativas:

Por un lado, será muy importante la creación de redes sociales que nos permitan visibilizar las labores llevadas a cabo por nuestra unidad de mediación. Para ello, se precisará abrir perfiles en las redes sociales de actualidad, tales como Facebook, X (antiguo Twitter) o Instagram, en donde se podrán realizar publicaciones semanales y/o comunicados. Otras de las plataformas digitales que podrán ser usadas, podría ser la propia página web oficial del Ayuntamiento de Alginet o el canal de comunicación por APP de telefonía móvil de Telegram, siendo medios más usados por generaciones más jóvenes, lo que se les facilita como una herramienta más cercana a estas personas.

Por ejemplo, en el uso de dichas redes sociales, podremos crear una campaña que explique qué es la mediación, sus beneficios, situaciones en las que puede serles útil... De esta forma incentivaremos a la ciudadanía a acudir a nuestra unidad de manera voluntaria y pacífica. A través incluso de carteles que puedan ser expuestos tanto en los tableros de anuncios oficiales de los distintos centros e inmuebles municipales u otros organismos, como centro de día, centros educativos, centro de salud, paneles viales en vía pública entre otros, de lo informaremos a los ciudadanos del papel que nuestra unidad cumple en el municipio, así como sus funciones y acceso a estos beneficios.

Para estas campañas se presentarán mensajes claros y accesibles a toda la ciudadanía, con lenguaje sencillo y sin barreras lingüísticas. La difusión de esta campaña será multicanal, atendiendo a todas las edades y culturas presentes en la

comunidad; es decir, además de las redes sociales, utilizaremos otros medios para personas que no se encuentren tan relacionadas con las nuevas tecnologías, como es el caso del uso del BIM (Boletín Informativo Municipal), que es el periódico local dependiente del Ayuntamiento que realiza tirada mensual bajo el nombre de La Veu d' Alginet, o por ejemplo realizar dichos anuncios en la emisora de radio municipal, que es también un medio del ente público local llamada Radio Alginet, permitiendo que la información llegue a cada rincón del mismo y a toda la comunidad.



Fuente: Elaboración propia. Propuesta de cartelería de la unidad.

En la imagen superior al presente párrafo, se expone un posible folleto de publicidad de la unidad UMPA, que puede ser usado para la difusión de la misma unidad de mediación con el fin de hacerse conocer en el municipio y hacer que los vecinos de este, se involucren y establezcan una relación cercana y de cooperación para hacer más accesible y comunitaria la tarea que se lleva a cabo.

- Sensibilización:

Siempre respetando la confidencialidad, la cual es una característica de este tipo de procesos, podremos compartir con la comunidad casos reales resueltos por nuestra unidad. De esta forma podrán ver cómo la mediación es efectiva de manera real, ilustrándoles los beneficios de la misma, y permitiendo que la confianza hacia esta herramienta crezca como una parte más del día a día entre la Policía y el ciudadano.

15.- Conclusiones

La creación de este proyecto responde a la necesidad de poder resolver este tipo de conflictos en la población de Alginet; conflictos de los que se ha hecho mención y se ha ido desarrollando a lo largo de las páginas del presente trabajo de fin de grado, relativos a la convivencia y las tensiones sociales, con el objetivo, no solo de disminuir la carga judicial, sino de fomentar una cultura de paz y respeto en nuestra sociedad. Como se ha ido analizando a lo largo de todo el trabajo, la creación de una Unidad de Mediación en la Policía Local de Alginet representaría un avance increíble en la resolución de conflictos de manera alternativa en el ámbito comunitario, y ha quedado demostrado cómo la mediación es una herramienta increíblemente efectiva a la hora de resolver ciertos conflictos de manera pacífica, previniendo posibles escaladas hacia procedimientos judiciales.

Gracias a la mediación con su enfoque puramente participativo y de colaboración, las partes tienen la oportunidad de llegar a acuerdos que sean beneficiosos para todas las partes y de sobretodo que emane de una forma voluntaria, como hemos venido viendo a lo largo del presente estudio. La aplicación de este método de resolución de conflictos no solo permite una mejora en las relaciones interpersonales de los propios afectados por el conflicto, sino que a demás fortalece la cultura de paz y diálogo dentro del municipio.

Esta investigación ha demostrado la existencia de cuerpos de mediación dentro de las fuerzas y cuerpos de seguridad previos a esta propuesta que lograron un modelo exitoso en otras localidades. Los casos de Torrent y Vila-Real por ejemplo muestran, no solo que existe la posibilidad de creación de estas unidades específicas, sino lo eficiente y valiosos que son para la sociedad. Estos ejemplos nos han servido de referencia para poder estructurar esta unidad, adaptándolas, por supuesto, a la realidad de Alginet.

Igualmente, se ha llevado a cabo un análisis del contexto socioeconómico del municipio, revelando su cualidades y realidades, y sacando a relucir lo conflictos más habituales en el mismo, relacionados principalmente con la convivencia, el uso de espacios públicos, así como la diversidad cultural y social. Todo ello hace, no solo que la mediación sea pertinente, sino necesaria para fomentar una cohesión social y una mejor calidad de vida de sus habitantes.

Se ha podido analizar, como hay una tendencia creciente de conflictos privados en la sociedad que precisan de asistencia policial para su resolución, que el COVID marcó un antes y un después en dichos servicios y que después de la pandemia los números hablan por sí mismos, reflejando esa continuidad al alza en comparación con la etapa previa al COVID, que precisa de una mediación real, efectiva y profesional.

Por último, hay que destacar la importancia de una buena red de apoyo y contactos de este cuerpo de Policía y la administración pertinente, y por supuesto, con la ciudadanía. Estas relaciones fortalecerán nuestro trabajo en la unidad, ayudando a ofrecer un enfoque integral, así como los recursos y el apoyo que podamos necesitar en algún caso determinado. Así mismo, la difusión y sensibilización mediante el uso de campañas informativas o redes sociales, serán fundamentales para que la población municipal nos conozca, nos acepte y comprendan nuestras funciones.

En definitiva, la creación de un cuerpo de mediación dentro del cuerpo de Policía Local es una propuesta sólida, viable y necesaria, que modificará la manera de resolver los conflictos llevada a cabo hasta el momento, basada en el respeto, el diálogo y la colaboración ciudadana. Todo esto no solo mejorará la percepción que tiene la ciudadanía de nosotros, sino que podremos crear una comunidad más unida y resiliente, promoviendo y preparándola para resolver futuros conflictos de manera constructiva y pacífica, y es que, es de reseñar que la sociedad actual, es una sociedad que reside en el choque continuo de intereses propios, y en la mayoría de casos, la sociedad requiere de ayuda de los servicios públicos para la resolución de los mismos. La Policía Local, es cuerpo al servicio de la ciudadanía basado en su lema de “servir y proteger”, es un servicio público de seguridad que tiene que adaptarse a las actuales necesidades en los que la sociedad exige su implicación, y no hay mejor manera para ello, que hacer una Policía cercana, próxima al ciudadano y accesible para toda la comunidad, una Policía del siglo XXI que deje atrás los famosos estereotipos de represión y mano dura, para ser una Policía servidora, abierta y capaz de ayudar en los servicios en los que se requiera

su implicación para ello, y para ello, la mediación, es un instrumento valioso al alcance del servicio público, pero que como todo, debe de saber formarse en la materia, usarse y sacarle al máximo su rendimiento para que el logro y éxito en sus procesos de mediación, lleven a una resolución para las partes, para la ciudadanía y para la comunidad, de los que al fin y al cabo, la Policía existe.

Que por ende a todo lo anteriormente citado, establezco la siguiente relación de ítems con sus conclusiones:

- 1.- La mediación es una herramienta de gran importancia para la resolución de distintos conflictos.
- 2.- Detrás de la mediación, debe de existir un tejido legislativo de consideración, que solidifique todas sus teorías y estudios previos haciendo pues, que tenga como finalidad una instrumentalización de uso legal y seguro.
- 3.- Para hacer efectiva la mediación, debe de existir una formación específica previa así como un continuo reciclaje de la misma de manera sucesiva.
- 4.- La sociedad es como un ciclo de evolución en constante movimiento, que requiere y precisa de medios que no queden anclados en el tiempo, y que la sociedad del hoy no es la sociedad del ayer, así como tampoco será la del mañana. La sociedad actual, es una sociedad exigente y con numerosos problemas de los que requiere ayuda para su solución.
- 5.- Los servidores públicos de la Policía, son requeridos para la búsqueda de solución de conflictos privados en la mayoría de casos, por lo que la mediación es un instrumento muy válido que con un uso previo, puede evitar llegar a instancias superiores.
- 6.- En población de Alginet, antes de la crisis sanitaria del COVID19, los servicios que requerían una mediación eran mínimos, pero que a partir del 2020, año de la pandemia, hay un repunte significativo a consecuencia de esta, basados en conflictos que van desde molestias vecinales, molestias por ruidos, por festejos, por establecimientos públicos, choques culturales entre otros, y como se ha visto en el presente, en años sucesivos, dicha tendencia a permanecido con tasas elevadas a la etapa pre pandemia.

7.- Con base en esa alta demanda, es precisa la creación de una unidad de mediación dentro del cuerpo de la Policía Local de Alginet (Valencia), para prestar un mejor servicio, basado en la profesionalidad y la eficacia.

8.- La unidad de mediación, necesita una serie de requisitos específicos, para un correcto funcionamiento, con estructura, organización y medios dignos para dicha labor, así como el uso de redes sociales, algo tan esencial en la actualidad, haciendo de una Policía cercana con el ciudadano y actualizada con este.

16.- Menciones, dedicatorias y agradecimientos

El presente trabajo de fin de grado ha supuesto para mi persona todo un reto en cuanto al momento en el que una serie de circunstancias han calado en mi vida personal, por ello, me veo obligado una vez finalizada la instrucción y elaboración del mismo, a mencionar que desde problemas personales y familiares hasta calamidades por catástrofes naturales (DANA), ha marcado el transcurso del TFG que presento.

Me gustaría mencionar en este párrafo algo de vital importancia que nos hace insignificantes en la vida, y es que un día nos encontramos bien y cómodos con todo lo que nos rodea, pero una simple enfermedad puede arrebatarte todo lo que más quieres a nivel afectivo y familiar; o una inundación en una misma tarde puede asolar con todo lo que con tu esfuerzo durante años has conseguido.

Quiero dedicar este trabajo a mi familia, que es la entidad más importante que una persona puede tener, que aún pese a los acontecimientos vividos, ha sido el pilar fundamental que ha sostenido el avance y el final del presente, y en especial, a los que ya no están físicamente conmigo, pero que sé, que indistintamente de eso, si lo han estado en todo momento.

Y a mi tutora, Cristina López Sánchez. Gracias por ser mi brújula y el motor que me ha impulsado hasta el final de este proyecto el cual culmina mis estudios universitarios. Gracias Cristina por tu paciencia, tu cercanía y la confianza que siempre has depositado en mi esfuerzo. Gracias por saber despertar en mí el espíritu de superación y por convertir mis tropiezos en impulsos para avanzar. Pero, sobre todo, gracias por estar a mi lado cada vez que he precisado de tu ayuda, ha sido un verdadero honor recorrer este camino juntos, de los que guardo todos los consejos que me diste en tu despacho en momentos personales difíciles. Deseo profundamente haber estado a la

altura de las expectativas que pudieras tener sobre mi persona, y que, con el presente trabajo, pueda honrar todo el apoyo recibido y la profesionalidad que siempre has mostrado.

I. ANEXO BIBLIOGRÁFICO

- ALONSO, S. (n.d.). *Negociación, mediación y otros métodos de solución del conflicto. Módulo 3: La Ley de mediación y tipos de mediación.*
- ARCE, R., & FARIÑA, F. (2015). La mediación como proceso de resolución de conflictos en el ámbito policial. *Revista de Estudios de Seguridad*, 3(2), 45-60.
- BERLANGA SÁNCHEZ, A., & MOGRO, R. M. (2012). La resolución de conflictos por la policía local. En V. CERVELLO DONDERIS & F. Antón BARRERA (Eds.), *Estudios sobre Ciencias de la Seguridad, Policía y Seguridad en el Estado de Derecho* (pp. 735-764). Tirant lo Blanch.
- CABELLO TIJERINA, P. A. (2015). La mediación social como política pública de pacificación social. En P. A. CABELLO TIJERINA (Coord.), *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación.* Tirant lo Blanch.
- Diario La Ley, N° 9632, Sección Doctrina, 14 de mayo de 2020. WOLTERS KLUWER.
- Divulgación Dinámica. (2018). *Manual de Resolución de Conflictos.*
- GALLARDO, J., & COBLER, R. (2014). Primera referencia de implementación de mediación en cuerpos policiales en España, L'Hospitalet de Llobregat.
- GARFELLA, D. (2016). La gestión policial en las actuales sociedades diversas y multiculturales. En A. PACHECO TORRALVA, A. NAVARRO GONZÁLEZ & J. C. De Bartolomé CENZANO (Eds.), *La actuación policial en la diversidad social y cultural.* Tirant lo Blanch.
- IGLESIAS ORTUÑO, E. (n.d.). *La mediación como método para la resolución de conflictos: Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia.*
- MEJÍAS GÓMEZ, J. F. (1997). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos.* Administración Local.

- MEJÍAS GÓMEZ, J. F. (2017). La mediación como método adecuado de resolución de conflictos en el ámbito familiar. *Tratado de Mediación*, 3, 167–182.
- Mediapoli. (2023). *Guía para la práctica de la mediación policial*.
- Poder Judicial. *Mediación Penal: Mediación en el ámbito judicial*.
- RAMIREZ-MATUS, L., & HERNÁNDEZ-VELZAZCO, G. (2019). Mediación policial como mecanismo alternativo de resolución de conflictos comunitarios. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 5(9). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- REDORTA LORENTE, J. (2004). *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos policiales*.
- SOLETO MUÑOZ, H. (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Tecnos.
- VINFOPOL, programa informático del servidor policial de la Policía Local de Alginet (Valencia).



II. ANEXO LEGISLATIVO

- Boletín Oficial del Estado. (1882). Ley de Enjuiciamiento Criminal (LEcrim), reformada.
- Boletín Oficial del Estado. (1985). Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL).
- Boletín Oficial del Estado. (1986). Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Boletín Oficial del Estado. (2000). Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Boletín Oficial del Estado. (2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Boletín Oficial del Estado. (2013). 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.
- Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

III. ANEXO JEFATURA POLICIA LOCAL DE ALGINET



PREFECTURA POLICIA LOCAL
Tel. 961751154-Fax 960110765
E-mail: jefatura@alginet.es

ASUNTO: INFORME DE LA JEFATURA DE LA POLICIA LOCAL DE ALGINET EN RELACIÓN CON LA SOLICITUD DEL AGENTE DE LA POLICIA LOCAL DE ALGINET D. MIGUEL ÁNGEL TORRIJOS MARCO PARA LA INSTRUCCIÓN DE SU TRABAJO DE FIN DE GRADO.

DESTINATARIO: TUTORA DÑA. CRISTINA LÓPEZ SÁNCHEZ

El Inspector Jefe de la Policía Local de Alginet con número de identificación profesional 46031009, tiene a bien y en base a lo requerido por la tutoría universitaria **INFORMAR:**

- 1.- Que, D. Miguel Ángel TORRIJOS MARCO, ha tenido acceso a la base de datos del servidor policial VINFOPOL de la Policía Local de Alginet, el cual es de acceso único y restringido para los funcionarios del citado cuerpo policial, para la confección e instrucción de su trabajo de fin de grado con el que finalizará sus estudios universitarios del grado de seguridad pública y privada.
- 2.- Que, verificado los datos que obran en el trabajo de fin de grado, es de constatar que los mismos son correctos, no obstante, debido a tratarse de información de interés policial e incluso judicial clasificada como tipo reservada como ampara la Ley de Protección de Datos, el acceso a dicha información NO es pública ni accesible para agentes externos al cuerpo policial.
- 3.- Que, con relación a todo lo mencionado y relativo a la estructura y funcionalidad del Cuerpo de la Policía Local de Alginet, es de reseñar que se ajusta a la realidad.

Que como consecuencia y en virtud de todo lo anteriormente citado, esta Jefatura confirma la veracidad y corrección de todos los datos usados en el trabajo de fin de grado, los cuales por motivos de seguridad no pueden ser de manera pública consultados, por lo que se expide el presente de lo que le comunico para su debido y general conocimiento a los efectos oportunos.

En Alginet a 23 de Mayo de 2025

El Jefe de la Policía Local.



Firmado por el JEFE DE LA POLICIA LOCAL DE ALGINET, el día 23/05/2025 con un certificado emitido por ACCV RSA1 PROFESIONALES