

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE

GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA



**LA MEDIACIÓN EN LA
POLICÍA LOCAL DE
GRANADA. EVOLUCIÓN Y
RECURSOS**

TRABAJO FIN DE GRADO

JUNIO-2025

Autor: Antonio Esteban García Ruiz

Tutora: Gemma Cardona Tur

RESUMEN

El presente trabajo se divide en dos partes. Una primera dedicada a conceptos generales que nos adentran en el entorno de la mediación policial, sus principales características y la normativa relacionada. La segunda parte se dedica al estudio práctico de la mediación policial en la Ciudad de Granada a través de la Unidad específica creada en su Policía Local, donde se analizan las características principales de esta unidad, sus funciones y el desarrollo de la actividad.

La función policial requiere de una serie de capacidades por parte de los agentes encargados de cumplir la ley y el ordenamiento jurídico, al igual que requiere de unas aptitudes por parte de estos mismos para fomentar la convivencia y el diálogo entre los vecinos y ciudadanos. En el trabajo se muestran las ventajas sociales e institucionales en la aplicación de un modelo policial actualizado, desarrollado desde un punto de vista evolutivo y no anclado en conceptos anticuados y arcaicos, donde la cercanía, el diálogo y la mediación son partes fundamentales para el desarrollo de una autentica función policial de proximidad.

Esta proximidad se tiene que considerar como la base de toda policía local en la resolución de conflictos, donde además de estar preparados para llevar a cabo la resolución de problemas esporádicos, también se deben poseer las herramientas para resolver conflictos enquistados y complejos, situaciones en las que hasta hace poco tiempo la única solución posible pasaba por la vía judicial. La Policía Local, debido a depender funcionalmente del Ayuntamiento de la localidad y tener multitud de nexos de unión con el vecindario, posee unas características de compromiso y cercanía con el ciudadano que le aporta unas condiciones especiales para desarrollar esa función de mediación.

“Servir y proteger”, se trata de la frase en la que la policía debe basarse respecto a sus relaciones con la sociedad, donde los agentes sirven y se deben a los requerimientos de los ciudadanos y donde conseguir una solución a sus problemas se engloba dentro de esa protección requerida. La función policial debe aprovechar esa Autoridad implícita que le otorga la placa, la gorra y la condición de Agente, no solo para sancionar infracciones y perseguir ilícitos penales (que también se trata de una función principal de la Policía), sino también para preparar a los agentes en esos otros requerimientos ciudadanos que no finalizan con una simple reprimenda verbal, denuncia administrativa o detención, y

necesitan para su resolución una escucha activa, un diálogo con las partes o un acercamiento a las mismas a través de una mediación, necesitando un plus de implicación policial.

Ese plus se consigue a través de una institución policial que fomente e invierta en esos cambios, considerando a esta el “timón” que guía y orienta la función policial, y los agentes los “remeros” que se preocupan y utilizan sus herramientas para mejorar la convivencia y la sociedad.

En el presente trabajo se aportará una visión global de la mediación policial, para posteriormente analizar en profundidad la Unidad específica de mediación que existe en la Policía Local de Granada, aportando datos sobre sus funciones, características y su forma de operar a nivel práctico.

PALABRAS CLAVE

Mediación, Conflicto, Acuerdo, Policía Local, Formación



INDICE

PRIMERA PARTE. ACERCAMIENTO AL CONCEPTO DE MEDIACIÓN

POLICIAL. PRINCIPALES SINGULARIDADES	3
1. Introducción	3
2. Evolución policial. Marco teórico	5
3. El conflicto y la mediación	8
3.1 El conflicto	8
3.1.1 Diferentes tipos de conflictos	8
3.2 La mediación	10
3.2.1 Modelos de mediación	11
3.3 Sistemas de resolución de controversias	13
4. La mediación policial	14
4.1 Principios informadores y características de la mediación policial.	17
4.2 Características del mediador	19
5. Marco Jurídico aplicable	22
5.1 Regulación Estatal	22
5.2 Regulación Local	24
5.3 Regulación Autonómica	26
5.4 Regulación Europea	26
5.5 Marco normativo. Líneas rojas	27
5.6 Aplicación de la mediación policial en conflictos penales	28

SEGUNDA PARTE. LA MEDIACIÓN POLICIAL EN LA CIUDAD DE GRANADA. ESTUDIO Y APLICACIÓN POR PARTE DEL CUERPO DE POLICIA LOCAL.....

1. Evolución del termino mediación policial en el ámbito profesional	29
1.1 La Policía Local como Policía cercana	30

2. Ámbito de actuación: características de la ciudad y su Policía	31
2.1. Análisis de la ciudad	31
2.2. Análisis de la Jefatura de Policía Local	31
2.3. Distintas especialidades.....	32
2.4. Distribución de agentes y turnos	32
3. Unidad especial de Mediación. Ubicación, estructura y funciones	32
3.1 Punto de partida.....	33
3.2 Ubicación de la unidad.....	33
3.3 Composición de la unidad y medios materiales	34
3.4 Perfil de los agentes mediadores	35
3.5 Funciones de la Unidad de Mediación	36
4. Proceso de Mediación	38
4.1 Inicio y Comunicación de conflictos.....	40
4.2 Cooperación con otros Organismos.	41
4.3 Implementación de la mediación.....	42
4.4 Aplicaciones prácticas y desarrollo de la Mediación	43
5. Trabajo de Campo y Ejemplos Prácticos	49
6. Indicadores de actividad reales y Estadísticas	57
7. Acercamiento del concepto mediación entre profesionales y ciudadanos	61
8. Conclusiones.....	62
9. Referencias Bibliográficas	65

PRIMERA PARTE. ACERCAMIENTO AL CONCEPTO DE MEDIACIÓN POLICIAL. PRINCIPALES SINGULARIDADES

1. Introducción

El actual trabajo de investigación se encuentra delimitado en la mediación que se promueve desde la estructura y el área específica de la Policía Local de Granada. En esta ciudad, como en el resto de poblaciones de nuestro país, la interacción de unos individuos con otros ocasiona frecuentemente la aparición de fricciones y divergencias, circunstancias que si no son tratadas de la forma correcta pueden llegar a convertirse en verdaderos conflictos personales o vecinales, donde la solución frecuentemente desemboca en un proceso judicial en el que son los tribunales y jueces los que resuelven por medio del correspondiente litigio.

Acudir a la vía judicial plantea frecuentemente varias incógnitas. Por un lado, la propia sentencia y resolución del conflicto en la que, como parte afectada, se pueda estar más o menos de acuerdo con la imposición del juez. Por otro lado, la posible demora y el colapso de los juzgados, ante el preocupante aumento de litigios relacionados con este tipo de circunstancias. Según el diario Granada Hoy¹, los datos proporcionados por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el año 2024 han registrado un incremento interanual de litigios en Granada, experimentando las jurisdicciones social y civil un crecimiento del 27,5% y 23,4% respectivamente. A nivel de la Comunidad Andaluza también aumentaron el número de litigios de la jurisdicción civil y social, siendo 147.513 los nuevos asuntos en la jurisdicción civil respecto al año anterior (aumento del 14,2%) y un total de 24.043 asuntos de la jurisdicción social, un aumento del 26,1% respecto al año anterior.

Esta circunstancia también se ha podido constatar a nivel policial, observando un mayor número de avisos y conflictos vecinales en los últimos años, haciéndose más evidente desde la aparición de la pandemia, donde el distanciamiento físico y social ocasionó un cambio en la interacción de las personas, contribuyendo a una disminución del diálogo y la paciencia por parte de las personas respecto a la resolución de sus conflictos y una mayor propensión a la confrontación. Esa situación de aislamiento y sensación de indefensión que vivió la ciudadanía, sumada a los problemas personales de

¹ Periódico Granada Hoy (2024, junio) https://www.granadahoy.com/granada/juzgados-Granada-primer-trimestre_0_1911410653.html

cada individuo, las diferencias en término de valores, comportamientos y estilos de vida y las relaciones cada vez menos cercanas e impersonales instauradas en la sociedad actual, promueven que la intención de resolver determinados conflictos de manera directa y personal entre las partes se reduzca.

Según un estudio elaborado en 2024 por “**Grupo Mutua Propietarios**”², vinculado a la actualidad alrededor de la vivienda, se recoge que un 33% de los españoles confirma haber tenido algún problema con su vecino, destacando que un 12% reconoce no haber llegado a resolverlo.

En la ciudad de Granada existe una gran cantidad de residencias y pisos de alquiler, al tratarse de una ciudad muy turística y con una gran población Universitaria. Este factor influye negativamente en la cercanía y calidad de las relaciones vecinales, complicando la resolución de posibles conflictos.

En la mayoría de las ocasiones la poca comunicación provoca que se prefiera evitar la confrontación directa ante un problema, ya sea debido a la falta de recursos personales para solucionarlo, por no conocer a la otra persona o por miedo a posibles represalias, lo que conlleva a recurrir a los mecanismos policiales o judiciales.

La mediación surge como una herramienta para el acercamiento, la comprensión y la resolución de problemas sin la necesidad de trasladarlos a la vía judicial, y que sean los propios actores de los conflictos los que intenten resolverlos.

Hay que destacar que la función mediadora por parte de los agentes policiales se puede encontrar con una serie de límites que pueden provenir desde distintos ámbitos:

- *Límites personales*, relacionados con los que manifiestan los propios intervinientes, donde los posicionamientos y las circunstancias que presentan de cada uno de ellos pueden hacer imposible la obtención de ningún tipo de avenencia o acuerdo.

- *Límites legales*, casos que atentan contra el orden público, casos penales o se utilice la violencia, de cara a evitar la suscripción de acuerdos contrarios a derecho. Como ejemplo de estos límites legales se encuentran los litigios constitutivos de violencia de género: no cabe mediación por expreso mandato legal (87 ter 5 LOPJ y 44 LOVG).

- *Límites procesales*, que surgen cuando previamente se ha denunciado o dado comunicación de los hechos por vía judicial, paralizándose e interrumpiendo en este momento cualquier tipo de mediación por parte de los Agentes de Policía Local.

² MutuaPropietarios (2024, mayo) <https://mutuadepropietarios.es/hub-de-influencia/publicacion/satisfaccion-vecinal/>

2. Evolución policial. Marco teórico

La institución policial ha sufrido a lo largo de la historia una serie de cambios y evoluciones. Dependiendo la época y los sistemas de gobierno de los que haya dependido, la función policial ha ido tornándose alrededor de una serie de políticas de seguridad y convivencia que se denominan modelos policiales, los cuales se caracterizan por representar las tendencias organizativas y aplicaciones del sistema de seguridad existente en cada momento. Los modelos policiales se pueden clasificar en tres:

Modelo Gubernativo

Con origen en la revolución francesa e instaurado en el s. XIX, supuso una transición del modelo militar al modelo civil, donde la policía era un instrumento que recibía órdenes del estado. Los agentes no disponían de ninguna iniciativa, donde la relación con la ciudadanía era inexistente. El modelo policial se podría definir como reactivo y vigilante.

Modelo Profesional

Este modelo se originó a principios del s. XX. Los principales aspectos que motivaron esta transformación fueron la dependencia del poder político, los escasos recursos y la poca formación con la que contaba la policía, unidos a la gestión corrupta y partidista de los gobiernos.

El ideólogo de este modelo fue el criminólogo August Vollmer (Estados Unidos), quien a través de su obra *The Police and Modern Society* (1936), dio inicio a la profesionalización de la policía. Este modelo supuso una mejora tanto de las condiciones salariales como laborales de la institución policial, fomentando el ámbito de la formación y actitudes personales de los agentes. Esta evolución en el entorno e institución policial fue distanciándolo de la propia ciudadanía y el sector político.

Modelo comunitario o de servicio público

Surgió en la década de 1970 en Estados Unidos, como respuesta a los modelos y situación de distanciamiento generada donde la policía había perdido legitimidad. Este modelo inició un proceso de acercamiento de la función policial hacia los problemas e intereses de los ciudadanos.

Se empieza a buscar un perfil de policía formado en habilidades sociales y de comunicación, promoviendo un servicio que aporte seguridad a la ciudadanía, fortaleciendo un vínculo de confianza, cooperación mutua y de transparencia. Con este tipo de servicio comienzan a fomentarse las condiciones para que surjan los programas de mediación policial. Cobler & Gallardo (2012) consideran que:

*“la policía tiene un papel importante en la prevención y en la respuesta efectiva contra los conflictos y los actos incívicos. La Policía por su proximidad con el ciudadano ha de ser el elemento adecuado para la resolución de los conflictos que surgen en la sociedad. El concepto exclusivamente de la fuerza para imponer la seguridad se ha demostrado ineficaz”.*³

Aparte de estos tres modelos principales, hay que destacar la existencia de unos pseudomodelos que aparecieron con posterioridad y que venían a “perfeccionar” o aportar algunos cambios a los anteriores.

Teoría de las ventanas rotas

Este estudio fue realizado por Wilson y Kelling en 1982 y consideraba que la existencia de desórdenes o conductas incívicas en un entorno hace que la sociedad perciba una ausencia de normas que suele relacionarse con un incremento de actos delictivos.

Consideraba que la policía no se implicaba en conflictos comunitarios relacionados con desórdenes en los barrios o pequeña delincuencia.

La aplicación de esta teoría implicó en algunos casos un castigo severo a cualquier infracción sin importar su gravedad, relacionándose con una “Tolerancia Cero” en las actuaciones policiales, desvirtuando el objetivo de la teoría al centrarse solo en la respuesta a las consecuencias y olvidar la actuación sobre la causa.

Policía Orientada a los Problemas (POP)

Esta teoría fue desarrollada por Hernan Goldstein en 1979 quien, partiendo del modelo de policía comunitaria, consideraba que se debía prestar más atención a resolver problemas de los ciudadanos sin centrarse únicamente en el acatamiento de la ley, adelantándose a los problemas y actuando de forma preventiva con los mismos. Se comenzó a considerar la mediación como un medio adecuado para la resolución de problemas.

³ Cobler E. y Gallardo R. (2012) *Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*, Tirant lo Blanch, pp. 60-61.

Tras este breve repaso de la evolución de los diferentes modelos y peculiaridades que ofrece cada uno, debemos considerar la situación en la que se encuentra y hacia la que se dirige la institución policial.

El modelo policial actual lo podemos definir como el esquema general al que responde la actuación, el despliegue y régimen estatutario de las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley y de preservar la seguridad y convivencia ciudadana, buscando añadir procedimientos proactivos a las estrategias tradicionales de la Policía. Se debe abandonar la resistencia al cambio que existe en el seno de las instituciones policiales

Aunque la función coercitiva y represiva siga existiendo, al mantener entre sus funciones la persecución y represión de la delincuencia y las conductas incívicas, se está avanzando hacia una perspectiva y democratización de los cuerpos policiales y una mejor concepción por parte de la sociedad, la cual se siente más escuchada e implicada en la resolución de conflictos, lo que conlleva a una evolución y avance también en la propia Mediación Policial, donde el punto de partida es la policía de proximidad. Este enfoque, requiere de un cambio en la organización policial. Se precisa de policías mucho más polivalentes, donde se apremie más la capacidad de resolución de problemas, gestión y desescalada de conflictos e inteligencia emocional.

El modelo actual se puede denominar modelo de policía de proximidad o de barrio, definiendo a la Policía como un servicio público en el que sus principales finalidades son la prevención, la seguridad subjetiva, la convivencia y la gestión del orden público, donde las intervenciones policiales deben alejarse de la acción reactiva en pro de una acción más preventiva.

Exige capacidad para dar respuesta a diferentes demandas sociales y nuevos desafíos, de aquí que *“la Policía oriente cada vez más su actividad a la resolución de problemas, lo que puede ser muy eficaz dada su integración en el territorio donde opera y las fuertes relaciones que habitualmente tiene con la comunidad”*⁴ (Aguilar, 2012).

Se debe abandonar la consideración tradicional de pérdida de autoridad por parte de la policía de proximidad y comenzar a considerarla como oportunidad de cooperación con la ciudadanía, donde los resultados obtenidos siempre van a ser positivos, pasando por mejorar las relaciones con la ciudadanía y mejorar la eficiencia del servicio policial al conseguir respuestas y soluciones más rápidas, buscando con ello la pacificación social.

⁴ Aguilar, R., (2012) *Propuesta de un Proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana basado en competencias*, Tesis, Valencia, p. 115.

En esta policía de proximidad es donde entra en juego la Mediación Policial, como estrategia y herramienta para la resolución de conflictos.

3. El conflicto y la mediación

Antes de adentrarnos en el concepto de mediación policial, es necesario aclarar algunos conceptos que nos van a facilitar su comprensión.

3.1. El conflicto

Según la RAE este término conflicto proviene del latín “conflictus”, que significa chocar o afligir, conllevando una confrontación o problema, lo que implica una lucha o combate en sentido figurado, pudiendo coexistir tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos.

El conflicto puede entenderse como una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo debido a que sus deseos, necesidades o intereses son incompatibles (o eso creen). Esto se puede entender como un obstáculo en el proceso de resolución de un problema o, desde el enfoque que adopta la mediación como disciplina, como una oportunidad de crecimiento y acuerdo por parte de los interesados.

La negatividad con la que relacionamos normalmente el conflicto, está en la forma en que abordamos este, por lo que hay que desarrollar e insistir en métodos que ofrezcan una gestión no antagonista o competitiva del mismo y poder conseguir una resolución favorable para todas las partes implicadas. Por tanto, el conflicto lo podemos considerar como el causante o el origen de una posible mediación.

3.1.1 Diferentes tipos de conflictos

Los conflictos pueden estar provocados por diferentes motivos, lo que conlleva la necesidad de localizar la procedencia de los mismos para poder analizarlos y encontrar una solución. Cuantos más motivos afecten a la vez a ese problema, más compleja será su solución. En función de los motivos que origina un conflicto, estos se clasificarán en:

- **Conflictos sobre recursos:** son fáciles de identificar y resolver. Aparecen cuando dos personas quieren la misma cosa o tienen una misma necesidad, pero no hay “suficiente” para ambos. Los recursos son el primer aspecto a identificar ante una

situación de conflicto, constituyendo la mayoría de las veces el núcleo de las disputas, aunque raramente suponen el problema completo (como el caso de problemas relacionados con estacionamientos o uso de zonas comunes).

- **Conflictos sobre necesidades psicológicas:** estos conflictos no son tan fáciles de identificar, siendo muchas veces estas necesidades ocultas conscientemente, por lo que su resolución es más compleja (si somos incapaces de manifestar nuestra necesidad, el conflicto difícilmente podrá resolverse).

Las personas exigen la satisfacción de necesidades muy diversas, como éxito, desarrollo profesional, estabilidad emocional y económica..., que no siempre son expresadas abiertamente y se esconden tras otro tipo de necesidades, normalmente relacionadas con los recursos (como ejemplo puede ser el caso del menor nivel de tolerancia al ruido por parte de personas en procesos de exámenes u oposiciones).

- **Conflictos que implican valores:** este tipo de conflictos son los más difíciles de identificar y resolver. El hecho de contradecir los valores se puede considerar como un desafío personal, como una agresión a nosotros mismos y nuestra identidad. En estos casos, la respuesta defensiva aparece antes y es más difícil que se produzca un cambio en los patrones de respuesta. El reto de complejidad inicial que pueden suponer este tipo de conflictos, no tiene por qué suponer un cambio o reformulación en el sistema de valores de cada parte, normalmente la solución suele pasar por el reconocimiento de que cada parte tiene una visión diferente, conforme a sus valores y creencias y que hay que respetarla.

En función del entorno al que se dirijan los conflictos, estos se pueden clasificar según Lewicki, Litterer, Minton y Saunders (1994) en:

- **Conflictos intrapersonales o intrapsíquicos:** ocurren a nivel interno en cada persona y tienen que ver con nuestros objetivos personales, uso del tiempo, ética y moral, expectativas sobre uno mismo o los demás. Incluye ideas, pensamientos, valores, emociones, predisposiciones e impulsos, que chocan unos con otros.

- **Conflictos interpersonales:** son los más comunes, y se dan entre dos o más personas individuales, como pueden ser los casos del marido y la mujer, el empleado y el jefe o entre hermanos.

- **Conflictos intragrupalos:** estos conflictos surgen en el seno de un grupo particular, como puede ser un conflicto familiar. El objetivo en este tipo de casos es analizar cómo el problema afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

- **Conflictos intergrupales:** aquí el conflicto sobrepasa las fronteras del grupo, enfrentando grupos de distinto tipo o tamaño (familias, asociaciones, comunidades, organizaciones, etc). En estos casos los conflictos son los más complicados de resolver, ya que comprenden una gran cantidad de personas las que están implicadas en el mismo y se hace más complicado identificar todas las necesidades, valores y preocupaciones de cada grupo.

3.2. La mediación

Cuando surge un conflicto entre varias personas o grupos de la sociedad, se puede disponer de distintos medios para resolverlo. Uno de ellos es la mediación, que se puede entender como un proceso para solucionar problemas de forma voluntaria, pacífica y extrajudicial entre dos o más individuos a través de la intervención de un mediador, neutral e imparcial, que facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar y alcanzar sus propios acuerdos.

La mediación es una herramienta utilizada para resolver conflictos sin tener que llegar a un litigio o proceso judicial. Forma parte de los considerados Métodos Adecuados de Solución de Conflictos (MASC) o Alternative Dispute Resolution (ADR), entre los que destacan la conciliación, el arbitraje, la negociación, y la propia mediación.

Estos métodos son cada vez más aceptados tanto por las partes del proceso, puesto que suelen resolverse en un intervalo de tiempo menor y suelen generar menores gastos, como por el propio sistema judicial, donde como ya se ha mencionado anteriormente, disminuye la carga de litigios.

La mediación es un método pacífico de resolución de conflictos, en las que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador, puedan resolver sus disputas en un plano de igualdad hasta llegar a una solución consensuada, que se traduzca en un acuerdo satisfactorio y mutuamente aceptado por las partes.

Esta definición refleja una serie de principios y características que conforman la mediación, entre los que destacan la voluntariedad del proceso y la buena fe de las partes, donde las mismas llegan a un acuerdo consensuado de forma pacífica. Se tiene que desarrollar en un ambiente donde los principios de equidad y neutralidad deben estar presentes, además de estar ayudados por un mediador, quien mantendrá durante todo el proceso el principio de imparcialidad e igualdad entre las partes.

El mediador, como dice Moore (1995), puede asumir diferentes roles y funciones para ayudar a las partes a resolver las disputas:

“- Inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.

- Es quien legitima, y ayuda a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participar en las negociaciones.

- Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento y a menudo preside formalmente la sesión de negociación.

- Es el instructor que educa a los negociadores novicios, inexpertos o sin preparación, formándolos en el procedimiento de negociación.

- Es el multiplicador de los recursos que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con expertos y recursos externos, por ejemplo, abogados, peritos, factores de decisión o artículos adicionales para el intercambio, todo lo cual puede permitirles ampliar las alternativas aceptables de resolución.

- Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista, ayuden a definir cuestiones e intereses fundamentales, y busquen opciones mutuamente satisfactorias.

- Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable, y cuestiona y se opone a las partes que afirman metas extremas o poco realistas.

- Es la víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad o la culpa por una decisión impopular que las partes de todos modos estarían dispuestas a aceptar. Esto les permite mantener su integridad y cuando tal cosa es apropiada, obtener el apoyo de sus propias bases.

*- Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimiento, y a veces de carácter sustancial”.*⁵

3.2.1 Modelos de mediación

A la hora de llevar a cabo una mediación, cada mediador dispone de una serie de pautas y herramientas para poner en práctica durante las diversas sesiones.

⁵ Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación*. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A. p.50-51

A lo largo de cada proceso no es necesario que se mantenga un modelo de mediación de manera estricta, por lo que durante su desarrollo existe una flexibilidad para poder utilizar características y técnicas de cualquier modelo. De forma general podríamos dividir estos modelos en 3: Tradicional-Lineal, Transformativo y Circular-Narrativo.

Modelo Lineal de Harvard

También conocido como modelo tradicional-lineal o modelo Harvard. Sus principales representantes son Ury et al. (2011)⁶. Su creación estaba basada en la propuesta de una nueva forma de afrontar el proceso de negociación centrándose únicamente en alcanzar un acuerdo, al considerar el desacuerdo entre las partes como el único motivo del conflicto, restando importancia a las relaciones existentes entre ellas.

Este modelo parte de cuatro aspectos fundamentales:

- **Las personas:** separa el problema de las personas, considerando que sus relaciones podrían afectar a la resolución del problema.
- **Los intereses:** considera que el proceso de mediación debe centrarse en los intereses de las partes, distinguiéndolas de sus posiciones.
- **Las opciones:** se debe generar conjuntamente para conseguir una serie de alternativas que permitan a las partes escoger y obtener un beneficio mutuo.
- **Los criterios de elección:** se deben utilizar razonamientos objetivos para determinar soluciones justas que sean independientes de sus necesidades e intereses.

Modelo Transformativo

Promovido por Bush & Folger (1996)⁷, el objetivo de este modelo es obtener soluciones satisfactorias mediante una transformación de las relaciones entre las partes a través del diálogo. Prioriza las relaciones humanas, dejando en segundo plano la consecución de acuerdos, considerando la disputa una oportunidad de crecimiento.

El éxito de este proceso radica en ser capaz cada parte de comprender a la otra a través de la empatía, ponerse en el lugar del otro siendo capaz de ver el conflicto desde

⁶ Ury W., Fisher R. y Patton B. (2011), *“Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder”*. Ed. Gestion 2000 s.a. Barcelona

⁷ Bush R. y Folger J. (1996). *La promesa de mediación: Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*, Barcelona, Ediciones Granica.

su perspectiva y poder cambiar la percepción mutua de las partes hacia una visión más positiva. Este modelo es apropiado utilizarlo en mediación comunitaria y escolar.

Modelo Circular-Narrativo

El modelo fue representado por Cobb (1997)⁸, aunque posteriormente fue desarrollado por Suares y Winslade. Se basa principalmente en que el origen del conflicto no es único, existiendo una circularidad que lo retroalimenta.

Presta una gran importancia a la comunicación (verbal y no verbal) y a la narración existente entre las personas en conflicto.

Dispone como objetivo para poder superar el conflicto la modificación en las partes del significado de sus conflictos a través de la comunicación y la narración, permitiendo adoptar nuevas posiciones que permitan alcanzar acuerdos.

Podemos destacar dos aspectos relevantes dentro de este modelo:

- **La comunicación:** debe ser circular y fluir durante todo el proceso por parte de las personas que intervengan.
- **La causalidad:** también será circular, ya que no existe una única causa que desencadene el conflicto.

Ante la existencia inicial de una historia o motivos conflictivos, el mediador deberá utilizar técnicas como la **construcción de historias alternativas** y la **reformulación** de estas para desarrollar el proceso correctamente y alcanzar un acuerdo.

El objetivo es llegar a un acuerdo por medio de la comunicación e interacción de las partes. Este modelo podemos identificarlo como una mezcla de los dos anteriores, ya que busca lograr un acuerdo final satisfactorio para todas las partes (modelo lineal) y busca transformar las relaciones entre las partes (transformativo).

3.3 Sistemas de resolución de controversias

Existen dos métodos de resolución de conflictos: los sistemas heterocompositivos y los sistemas autocompositivos, formando parte la mediación de este último.

⁸ Cobb, S. (1997). *Una perspectiva narrativa de la mediación*, coord. por Jones T., Folger J., *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires, Paidós

- Sistemas Heterocompositivos. En este tipo de casos las vías para resolver un conflicto son el **arbitraje** y la **jurisdicción**, donde será un árbitro y un juez respectivamente quienes resolverán el conflicto por medio de un laudo arbitral y una resolución con efecto de cosa juzgada. Ya sea a través del arbitraje (los interesados acuerdan someterse al arbitraje) o a través de la jurisdicción (el estado a través de jueces y magistrados), son terceras personas las que van a decidir e imponer una solución al conflicto en ambos casos.

- Sistemas Autocompositivos. Se trata de aquellos en los que son las propias partes quienes van a solucionar el conflicto. Entre tales sistemas se encuentra la Negociación, la Conciliación y la **Mediación**, cada uno de ellos con sus propias singularidades.

A través de la **negociación**, son las partes las que encuentran la solución, llegando al acuerdo por ellos mismos o a través de sus abogados. Para que este método sea efectivo, es necesario que las partes estén dispuestas a ceder en sus pretensiones y poder llegar a un acuerdo.

Por medio de la **conciliación**, se intenta llegar a un acuerdo entre las partes por medio de un tercero/conciliador neutral, quien además de orientar a las partes para la obtención de ese acuerdo, también propone y sugiere soluciones al mismo, por lo que aporta un papel activo.

En la **mediación**, también existe la figura de un tercero o mediador neutral, quien ayuda a las partes en su acercamiento y orienta la mediación, pero no propone ni sugiere soluciones, no toma decisiones por ellas.

Estos métodos de resolución de conflictos encuentran su implementación con la Ley 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, como Medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC).

4. La mediación policial

El origen de la consideración de la policía empleada como método para resolver problemas se podría atribuir a Herman Goldstein (1979), quien introdujo la idea del policía capaz de desviarse de la estricta y rigurosa aplicación de la ley para resolver problemas siguiendo un principio de intervención mínima.

La Mediación policial se entiende como un servicio público gratuito, cuyo objetivo es la solución de conflictos, al que puede recurrir las personas de forma amistosa

y voluntaria para solucionar cualquier problema derivado de la convivencia sin tener que recurrir a la confrontación a través de la denuncia o la propia violencia. En este tipo de mediación, las funciones propias del mediador las realiza un Agente de Policía formado, actuando como un tercero neutral e imparcial en el conflicto que es quien colabora y ayuda a las partes a encontrar una solución al conflicto.

Existe una gran similitud entre las definiciones de mediación policial y la mediación “stricto sensu”, compartiendo una misma base normativa y unos mismos principios, pudiendo considerarse la mediación policial como una rama específica de mediación, donde el elenco de materias a tratar son todas las concernientes a la esfera policial (con algunos límites como se verá más adelante), donde la figura del mediador recae inexcusablemente en un Agente de Policía, y donde existe un carácter institucional y de servicio público, caracterizado por unas funciones específicas y una gratuidad del proceso.

En referencia a esa labor de la institución policial, cualquier acto de conciliación o apaciguamiento que se realiza en tareas cotidianas diarias no debe ser entendido como mediación policial. Este tipo de actuaciones se podrían considerar como una mediación “informal”. Dado que la función de mediación se encuentra encomendada a los agentes de autoridad formados, a través de la colaboración en la resolución de conflictos particulares, hay que decir que las mediaciones “informales” pueden acarrear ciertas dificultades o suponer ciertas restricciones respecto a ciertos principios como pueden ser el de neutralidad o confidencialidad que deben imperar en la mediación policial formal. No por ello se deben considerar secundarias o de menor importancia este tipo de intervenciones.

Cobler (2014) considera que:

*“Aunque no todo conflicto es mediable o susceptible de ser resuelto in situ, bien porque la tensión y emociones encontradas del momento lo impidan, bien porque el mismo necesite de una gestión con mayor profundidad de imposible realización inmediata, no debe obviarse que una intervención mediadora informal puede ir limando las aristas que dañan la relación, evitando la escalada o cronificación del problema, preparando el terreno para el futuro desarrollo de una Mediación Policial formal, en su caso”.*⁹

⁹ Cobler, E., Gallardo, R., Lázaro C. y Pérez i Montiel J. (2014) (2014) *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*, Dykinson, Madrid, p. 137

La mediación policial o considerada “formal” es la que se desarrollará en este trabajo y viene acompañada de una serie de características y exigencias generadas por el cambio en el paradigma de la cultura policial, que se asienta en dos pilares fundamentales: el apoyo y aceptación de la propia institución policial por un lado y por otro, en las demandas sociales de un servicio público profesionalizado que trasmita garantías y seguridad en la resolución de conflictos.

Este tipo de planteamientos y resolución de problemas que exigen unas capacidades especiales ante las demandas sociales por parte de la institución policial, se encuadran dentro de un modelo policial comunitario, como se verá más adelante.

Una de las definiciones más acertadas y completas en el aspecto policial se podría considerar también la realizada por Cobler et al. (2014), quien considera la mediación policial como:

“La forma en que las personas pueden resolver sus conflictos, por medio del diálogo y con ayuda de un Policía Mediador, que deberá ser imparcial, en donde cada una de las partes en conflicto tienen la oportunidad de exponer el problema, y colaborar voluntariamente con el fin de lograr un acuerdo que pueda satisfacer a ambas partes, reparando el daño causado y solucionando o transformando el problema, corresponsabilizando a la ciudadanía en los conflictos de origen convivencial.”¹⁰

Para la correcta consideración de una mediación policial, los agentes de policía deben acogerse y actuar conforme a Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de esta Ley, donde se recogen las distintas características que deben tener los procesos de mediación, requisitos y capacidades que deben reunir los mediadores.

Es importante delimitar el ámbito de aplicación de esta mediación, ya que al igual que existen unos límites o materias no mediabiles como se ha destacado anteriormente, también existen una serie de conflictos adecuados en los que la mediación policial cumple su función, siendo estos a grandes rasgos, los que perturban la convivencia. Estos se podrían dividir en:

- Conflictos vecinales o de convivencia (molestias por olores, ruidos, salubridad, uso de espacios públicos, animales y mascotas, etc.).

¹⁰ Cobler, E., Gallardo, R., Lázaro C. y Pérez i Montiel J. (2014). *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*, Dykinson, Madrid, p. 132

- En referencia a cualquier conflicto penal, queda fuera del tratamiento por mediación policial, salvo en el caso de los delitos privados que, actualmente, queda circunscrito a las injurias y calumnias entre particulares.

- Otra excepción respecto a tratamiento de asuntos penales serían aquellos casos en los que las unidades de mediación policial se encuentren expresamente adscritos a los centros de mediación intrajudicial de sedes judiciales y las causas le sean derivadas de forma expresa bajo la tutela judicial.

4.1 Principios informadores y características de la mediación policial

La mediación policial se basa en los mismos principios que la mediación general, aunque posee algunas características específicas, donde destacan la gratuidad del proceso, convirtiéndolo en accesible para cualquiera. La identidad del mediador como Agente de la autoridad y el contexto en el que aplica sus funciones, provoca que este actúe como gestor del conflicto, demostrando una superación de antiguos paradigmas policiales donde la intervención policial se basaba en el cumplimiento del ordenamiento jurídico, dando paso a una resolución de problemas de acuerdo con las actuales demandas sociales y una nueva legitimación adquirida desde el trabajo comunitario. Los principios informadores que presenta este tipo de mediación son:

Voluntariedad: la mediación se llevará a cabo solo si las partes libremente desean que se celebre la misma. Este aspecto afecta tanto al inicio de la mediación como a su finalización, pudiendo abandonar la misma en cualquier momento del proceso.

Imparcialidad: el mediador no actuará en perjuicio o interés de ninguna parte.

Neutralidad: el policía-mediador deberá permitir que sean las partes las que alcancen un acuerdo, acercando a las mismas, pero realizando esta función con equidistancia.

Confidencialidad: tanto las partes como el mediador-agente no podrán revelar la información obtenida derivada del procedimiento. En el caso del mediador, queda protegido por el secreto profesional. Como excepciones a esto encontramos el artículo 9.2 de la Ley de Mediación.¹¹

¹¹Apartado 2, a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad. b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal. Tiene que pedirlo el juez penal mediante resolución motivada.

Buena fe o “sincericidio”: (como era denominado por la profesora en la asignatura de Mediación y tutora del presente Trabajo), donde primará el sometimiento a la veracidad y transparencia en las informaciones vertidas, además de la *“colaboración y el apoyo a la actuación del mediador manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad”*¹².

Información: durante todo el proceso, el mediador informará sobre cualquier extremo o necesidad de las partes.

Vinculante: estrechamente relacionado con el ejercicio de responsabilidad, el carácter del acuerdo que se lleve a cabo en la mediación tendrá fuerza vinculante e, incluso, eficacia ejecutiva (si las partes deciden elevar el acuerdo a escritura pública).

Además de los anteriores, Cobler et al. (2014) consideran que habría que añadir otra serie de características y principios que informan la mediación desde un punto de vista meta jurídico¹³, como pueden ser:

- Autocomposición: Son las partes en conflicto las que posibilitan y confeccionan el consenso necesario para su entendimiento, gracias a la gestión del mediador.
- Equivalencia: Con independencia de las “posiciones” iniciales de las partes, se debe buscar el acercamiento equitativo de los “intereses”, para que ambas ganen.
- Flexibilidad: Fundamental en estos procesos voluntarios y cambiantes, donde las circunstancias e intereses de las partes son susceptibles de variaciones significativas.
- Interés superior del menor: si en el proceso o conflicto se involucran a menores, deberán protegerse en todo caso su ámbito personal y patrimonial.
- Inmediatez y presencialidad: es imprescindible que las partes intervengan personalmente en la mediación, donde manifiestan su voluntad.
- Transparencia: La transparencia del proceso y sus posibles consecuencias, debe impregnar el mismo, favoreciendo con ello la mutua confianza con el mediador.
- Equilibrio de poder: debe procurarse un equilibrio entre las partes, ya que en situaciones con extrema disparidad de poderes, no se garantiza el ganar-ganar.
- Responsabilidad: La carga de la resolución del conflicto recae en las partes.

¹² Artículo 10.3 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.

¹³ Cobler, E., Gallardo, R., Lázaro C. y Pérez i Montiel J. (2014). *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*, Dykinson, Madrid, pág. 163

- No vencimiento: en la mediación, las dos partes ganan, sin que en el acuerdo final prevalezcan los intereses de una parte sobre la otra (ganar-ganar).
- Calidad: El mediador policial debe contar con una formación básica y específica suficiente, de cara a un tratamiento eficaz del conflicto y del proceso.
- Debate contradictorio y equidad: Ligada con el principio de igualdad de las partes, la contradicción en sus exposiciones, deviene en la única forma real de estas puedan expresar sus verdaderos intereses, dejando a un lado sus posiciones iniciales.
- Prudencia y veracidad: El mediador debe actuar diligentemente, con la sensatez, buen juicio y cautela necesaria durante todo el proceso, sin realizar promesas u ofrecimientos que escapen de su control.

4.2 Características del mediador

Para conseguir unos buenos resultados en la mediación policial, es necesario que el mediador reúna una serie de conocimientos y destrezas, pudiendo ser aprendidas por la propia experiencia y/o a través de una determinada formación. Se tratarían de unas características básicas que deben reunir los agentes destinados en las Unidades de Mediación o aquellos que se encargan de las relaciones con la comunidad o policía de proximidad.

Entre las más importantes a destacar se encuentran:

- Sentido común: capacidad de tratar el conflicto y encauzarlo de forma razonable.
- Empatía: capacidad de ponerse en el lugar de los demás.
- Observación: capacidad de atender en un acto sin participar en él.
- Honestidad: ser transparente y veraz en la comunicación.
- Discreción: capacidad de hablar u obrar con tacto y moderación.
- Capacidad de escucha activa: capacidad de prestar atención con interés.
- Objetividad: evitar juicios de valor.
- Imparcialidad: capacidad de no favorecer o decantarse por ninguna parte.
- Asertividad: capacidad de expresar su opinión sin herir a nadie.
- Actitud comunicativa: promover y facilitar la comunicación.
- Evitar asesorar: el mediador no debe ser asesor, ello queda en manos de los abogados.

En el artículo 11 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, se establecen las condiciones legales que deben reunir los mediadores:

“- Tratarse de una persona física.

- Estar en posesión del título oficial universitario o de formación profesional superior.

- Contar con formación específica para ejercer la mediación, adquirida mediante la realización de cursos impartidos por instituciones acreditadas.

- Tener suscrito un seguro de responsabilidad civil.”¹⁴

En relación con esta última condición respecto a la mediación policial, al tratarse de una competencia específica dentro del ámbito Institucional policial, que debe estar aprobada en Pleno Municipal, es la propia administración a través del Ayuntamiento a quien le corresponde la cobertura de ese seguro de responsabilidad civil.

La formación específica viene concretada en el RD 980/2013, donde se recoge que la capacitación permitirá el dominio de las técnicas de la mediación y el desarrollo del procedimiento de acuerdo con los principios y garantías que establece la ley y el respeto a los derechos y legítimas expectativas de terceros, así como la responsabilidad del mediador (art. 3).

El mediador deberá proporcionar conocimientos y habilidades para el ejercicio de la profesión para el ámbito de especialización en que preste sus servicios, el marco jurídico, los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos (art. 4). Entre estas habilidades se pueden indicar:

- Habilidades de Inteligencia emocional

Se trata de la capacidad para reconocer y comprender sus emociones y las de los demás, así como la capacidad de manejarlos. A esta habilidad le afectan dos ámbitos competenciales: la Competencia Personal, caracterizada por la confianza en uno mismo y la autorregulación son fundamentales y la Competencia Social, donde las habilidades sociales, la resolución de conflictos y establecer vínculos serán fundamentales.

- Habilidades de Escucha activa

A través de ella se dejará de lado el propio punto de vista para centrarse en la otra persona, siendo importante entender además de lo que dice la otra parte, entender sus emociones, sus percepciones y el contexto en el que se desarrolla.

¹⁴ Artículo 11 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En la escucha activa se suelen utilizar una serie de mecanismos:

- *Animar*: mostrar interés de forma no verbal (asentir con la cabeza) y verbal (diciendo sí)
- *Aclarar*: remarcar o dejar claro el mensaje recibido, se suele conseguir a través de preguntas.
- *Reflejar*: expresar por medio de palabras los sentimientos manifestados
- *Parafrasear*: repetir con distintas palabras las ideas y los conceptos que se hayan expresado.
- *Valorar*: dar importancia y valor a los sentimientos y experiencias expresadas.

La escucha activa también puede ser favorecida por comportamientos no verbales como la expresión facial atenta, gestos acogedores, un tono de voz suave, una postura corporal receptiva o una mirada respetuosa.

- Habilidades de Asertividad

Requiere ser capaz de dar tu punto de vista sin provocar en la otra persona una actitud defensiva o violenta. El objetivo es exponer como se presentan las situaciones en lugar de decir o recomendar lo que deberían hacer los demás.

- Habilidades de Comunicación verbal/no verbal.

Por medio de la comunicación verbal transmitiremos nuestro pensamiento o mensaje a la otra parte. Tener una buena habilidad comunicativa es fundamental en la labor mediadora. El tono de voz, las palabras empleadas, el contenido de las mismas y el contexto en el que se digan son fundamentales para fomentar el diálogo y evitar tensiones entre las partes en conflicto. Como ejemplo de este tipo de habilidad se puede citar a Rabot (2004) quien, en su artículo sobre policía de proximidad en España, analizó la integración de la policía municipal en el municipio de Sant Boi de Llobregat, intentando convertirse en un verdadero interlocutor para la población. En el estudio se reconoció que los problemas entre la ciudadanía y la policía se debía en la mayoría de los casos a una mala comunicación.¹⁵

¹⁵ Rabot, A. (2004). *Implantación y evaluación del modelo de policía de proximidad en España: balance y perspectivas*. Revista Catalana de Seguridad Pública, núm. 14, p. 207-208, <https://raco.cat/index.php/RCSP/article/view/263653>. (fecha de consulta 08/05/2025)

Sobre las habilidades de comunicación no verbal, se centran principalmente en gestos, expresiones del rostro, el contacto ocular, la postura o la propia apariencia. Muchas veces este tipo de comportamientos se llevan a cabo de forma inconsciente, por lo que se debe analizar y trabajar en este tipo de habilidad para ofrecer una comunicación adecuada.

En definitiva, una gestión adecuada del problema por parte del Agente, puede suponer, primero, que no se produzca una escalada del conflicto; segundo, que el asunto no continúe por la vía judicial; y tercero, evitar que en el futuro las patrullas policiales vuelvan a ser requeridas por las mismas personas y por un mismo conflicto.

5. Marco Jurídico aplicable

Como ya se ha comentado en esta Primera Parte, nos encontramos en el nacimiento de un nuevo modelo policial denominado modelo de mediación policial, tratándose de una evolución del modelo comunitario. Este trabajo se centra en la mediación policial emanada por parte de la Policía Local de Granada, desarrollando sus funciones en diversos ámbitos, como pueden ser la mediación civil, comunitaria-vecinal o la escolar.

No existe una regulación legal específica aplicable a la Mediación Policial, por tanto, la Policía Local debe adaptar sus actuaciones y peculiaridades a distintas normativas estatales, autonómicas, municipales e incluso europeas, donde se recogen aspectos relacionados con la misma.

5.1 Regulación Estatal

A nivel estatal se dispone de la siguiente normativa relacionada con la mediación:
-Ley Orgánica 1/2025, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia

Con esta Ley se promueve la obligación en las partes de someterse a métodos alternativos de resolución de conflictos (MASC), como requisito obligatorio para interponer una demanda, con el principal objetivo de aliviar la carga de los tribunales promoviendo acuerdos extrajudiciales y fomentar una cultura de resolución pacífica de disputas. La inclusión de los MASC (entre los que se encuentra la Mediación) en el ámbito no jurisdiccional es probablemente el aspecto más radical de esta Ley, ya que cambia la

naturaleza originalmente voluntaria de la justicia extrajudicial, transformándola en un requisito obligatorio para poder acceder a la justicia civil dispositiva.

-Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Dentro de esta Ley específica sobre las funciones y competencias de los cuerpos policiales, se debe resaltar su artículo 53, donde se especifica:

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

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

Con ello se hace una clara referencia a la función mediadora por parte de La Policía Local a través del elenco de posibilidades y distintos tipos de mediaciones posibles relacionadas con los conflictos privados.

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

Esta Ley supuso un punto de inflexión en el reconocimiento de la mediación en nuestro ordenamiento jurídico, especialmente por dotar de fuerza ejecutiva el acuerdo de mediación, si se cumplían ciertos requisitos. Se trata de una Ley Estatal, por lo que es de aplicación por parte de todas las Policías Locales. Uno de los principales objetivos es garantizar el cumplimiento de la Directiva 2008/52/CE emanada de las instituciones europeas.

-Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre

Este Real Decreto desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, como pueden ser los requisitos mínimos que deben poseer los mediadores, la formación necesaria que debe reunir, la necesidad de asegurar su responsabilidad o la promoción de la mediación por medios electrónicos.

-Real Decreto 24 de julio de 1889, del Código Civil

En el propio Código Civil aparece un ejemplo evidente sobre los principios básicos sobre los que se debe asentar toda mediación, como es su artículo 1255: *“los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público”*.

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

Esta Ley establece que las Corporaciones Locales podrán intervenir en la actividad de los ciudadanos a través de Ordenanzas y Bandos (se analiza la Ordenanza de convivencia de Granada a continuación) y promueve en su artículo 25 toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

-Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito

En esta Ley se pueden apreciar una serie de características relacionadas con el proceso y los principios básicos de la mediación, como son la confidencialidad, el secreto profesional, considerando la mediación como una herramienta al alcance de cualquier víctima y como un servicio anexo a la justicia, llamada justicia restaurativa.

5.2 Regulación Local

A nivel local, en la Policía Local de Granada se aplica la siguiente normativa:

-Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Interno de la Policía Local de Granada

Dentro de este Reglamento interno, en su Artículo 5 se recoge que el Cuerpo de la Policía Local deberá ejercer la función de cooperar en la resolución de los conflictos privados, cuando sean requeridos para ello, en clara referencia a la mediación policial.

-Orden Interna de Policía Local 157/2017

Se trata de la Circular interna del Cuerpo Policial donde se pone en conocimiento de todos los agentes la entrada en funcionamiento de la Unidad de Diversidad y Mediación de la Policía Local de Granada.

-Orden Interna 195/2021

Se detallan los asuntos en los que se puede intervenir desarrollando especial énfasis en los conflictos diarios derivados de actividades e interrelaciones vecinales individuales o grupales, exceptuando las comisiones de algún presunto delito o previamente judicializado, así como aquellos de índole laboral, que tienen su propia regulación de una previa conciliación a la interposición de demanda judicial.

-Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Granada

Dentro de esta Ordenanza de Granada, en su capítulo III de medidas para fomentar la convivencia, en su artículo 14.2.b se recoge que el Ayuntamiento “*desarrollará las políticas activas necesarias para garantizar la convivencia, fomentar los acuerdos y evitar el ejercicio de la ciudadanía irresponsable. A este efecto, el Ayuntamiento realizará tareas de mediación en los conflictos que puedan generarse por los usos diversos en un mismo espacio público*”.

Además de este, en su artículo 164 específico de Mediación se establece que:

“1. El Ayuntamiento de Granada promoverá especialmente la mediación y la resolución alternativa de los conflictos como herramienta básica para una sociedad menos litigiosa y más cohesionada.

2. En los supuestos en los que las infracciones sean cometidas por menores, y con el objetivo de proteger los intereses superiores de estos, se establecerá por parte del Ayuntamiento de Granada un sistema de mediación, que actuará con carácter voluntario respecto al procedimiento administrativo sancionador, con personal especializado al que serán llamados a comparecer los menores presuntamente infractores, sus padres o tutores o guardadores, así como, si procede, las posibles víctimas o personas afectadas por las conductas tipificadas como infracción en la presente Ordenanza.

3. El Ayuntamiento de Granada procederá a designar mediadores que, en calidad de terceras personas neutrales, resolverán los conflictos de convivencia ciudadana siempre que los padres o tutores o guardadores del menor acepten que éste se someta a una solución consensuada entre el menor, sus padres o tutores o guardadores, y la administración municipal, así como, si procede, las víctimas de la infracción.

4. La mediación tendrá por objeto que el menor infractor sea consciente del daño causado a la comunidad y perseguirá, tras una negociación entre las partes, un acuerdo sobre las medidas de reparación que deberán adoptarse en cada caso.

5. Este sistema de mediación podrá ser aplicado también, con carácter voluntario, a otras conductas y colectivos específicos. El órgano competente para resolver el expediente sancionador podrá, por acuerdo motivado, y previa solicitud de la persona infractora o de los servicios sociales competentes, reconducir el procedimiento sancionador a un sistema de mediación, siempre que la dimensión retributiva de la conducta infractora sea más eficaz a través de esta vía.”

5.3 Regulación Autonómica

A nivel Autonómico, en Andalucía se dispone de la siguiente normativa:

-Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía

Entre los principios básicos de actuación de los policías locales de la Comunidad Autónoma de Andalucía se encuentran los recogidos en la Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por tanto, la función mediadora viene establecida en la “Cooperación en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”.

-Decreto 98/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, modificado por Decreto 531/2019, de 29 de agosto

Este Decreto establece la promoción e impulso de actuaciones tendentes a la implantación, desarrollo y divulgación de la mediación y de otros sistemas para la resolución de conflictos que no estén específicamente atribuidos a otros órganos.

-Instrucción 2/24 de la Fiscalía Superior de Andalucía sobre la mediación penal en los delitos contra la seguridad vial

A través de esta Instrucción se posibilita la mediación antes de iniciarse el procedimiento penal en casos de delitos contra la seguridad vial.

-Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía

Considera la mediación como *“un recurso que permite a las personas que utilizan el servicio afrontar la separación, el divorcio, la continuidad de las funciones parentales, u otras situaciones de conflictividad intrafamiliar, con garantías de solución”*.

En esta Ley se hace especial referencia a una serie de normativa procedente de la UE referente a la mediación y que se desarrolla a continuación.

5.4 Regulación Europea

-Recomendación R (86) 12 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, aprobada el 16 de septiembre de 1986.

Se trata de uno de los primeros textos en el seno del Consejo de Europa para utilizar otros medios de resolución de conflictos y reducir la sobrecarga de trabajo de las Instituciones Judiciales

-Libro Verde, Comisión Europea en abril de 2002

En este texto se realizó una consulta sobre métodos alternativos de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil y mercantil.

-Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008

Trata sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, cuyo objetivo es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios, promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial. Aporta especial importancia a la formación de los mediadores.

5.5 Marco normativo. Líneas rojas

Respecto a la medición de forma general, el ámbito de aplicación de los MASC está constituido por los asuntos civiles y mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, definidos en el artículo 3 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. En defecto de sometimiento expreso o tácito a lo dispuesto en esta ley, su regulación será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la actividad negociadora se realice en territorio español.

Tras analizar el elenco de disposiciones normativas que afectan o condicionan la mediación, de forma particular y en referencia a la **mediación policial**, se deben de tener en cuenta una serie de circunstancias que implicarían no poder llevar a cabo o dejar nula una posible mediación policial:

- El acuerdo alcanzado no puede ser contrario a una ley o norma imperativa, hecho que conllevaría que el acuerdo fuera nulo por ser contrario a derecho.
- Cuando existan problemas patológicos psíquicos o se encontraran mermadas las facultades mentales o cognitivas de alguna de las partes.
- Cuando la administración se conforme como parte en el proceso.
- Indicios de delitos perseguibles de oficio (en especial relacionados con la violencia de género)

Si el agente mediase en estos casos, por tener la obligación legal de actuar y comunicar los hechos a la administración de justicia, dejaría de cumplir con los principios de neutralidad o imparcialidad impuestos en la propia mediación.

5.6 Aplicación de la mediación policial en conflictos penales

La Policía Local de Granada, en este caso la Unidad de Mediación, carece de la posibilidad de llevar a cabo cualquier tipo de mediación Intrajudicial, al no haberse creado un convenio Administración-Juzgado por la cual la Policía se adhiera al mismo. La única intervención de esta policía relacionada con la mediación y cualquier conflicto de naturaleza penal se limita a la comunicación e información de la posibilidad de esa vía cuando se producen delitos contra la seguridad vial, que cabe recordar que cuando se producen en casco urbano son competencia propia de las Policías Locales de cada municipio. Estos delitos contra la seguridad vial son los recogidos en los artículos 379, 380, 381, 382 bis, 383, 384 y 385 del Código Penal (delitos de Alcoholemia, conducción temeraria, negativa a someterse a las pruebas, conducir sin permiso o colocar obstáculos en vía pública) en los que el resultado producido haya perjudicado física o materialmente a personas físicas o jurídicas. En este tipo de ilícitos penales, los agentes encargados de la instrucción y elaboración de Atestados, en cumplimiento de la Instrucción 2/24 de la Fiscalía Superior de Andalucía sobre la mediación penal en los delitos contra la seguridad vial en concordancia con la Ley 4/2015 de 25 de abril del Estatuto de la Víctima del Delito, se limitarán a ofrecer información a ambas partes sobre la existencia del Sistema de Mediación Penal Intrajudicial, por si fuera de su interés plantearlo ante el Juzgado competente.

Sobre esta Mediación Penal Intrajudicial, el artículo 84.1.1 del Código Penal establece la posibilidad de que el Tribunal condicione la suspensión de la ejecución de la pena al cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación. Por tanto, la aplicación de la mediación policial en el ámbito penal en Granada se centra únicamente en una actitud informativa hacia los implicados en los ilícitos comentados.

SEGUNDA PARTE. LA MEDIACIÓN POLICIAL EN LA CIUDAD DE GRANADA. ESTUDIO Y APLICACIÓN POR PARTE DEL CUERPO DE POLICIA LOCAL

1. Evolución del termino mediación policial en el ámbito profesional

La mediación policial es un término profundamente arraigado en la conducta policial, tratándose de una de las funciones más importantes de los entes policiales.

La mediación como tal ha existido a lo largo de la historia, a través de distintas figuras, como método para resolver los conflictos. En la época de la antigua Grecia y Roma, ya existían estas figuras mediadoras e individuos que trataban de encontrar soluciones entre los conflictos que presentaban los individuos. Si nos retrotraemos a los orígenes históricos del concepto mediación en la zona donde se centra este estudio, podríamos ubicarnos en la época Nazarí y del Al Andalus, donde existía el término "sulh", que significaba "mediación" entre las partes que se encontraran en conflicto. Incluso en la Edad Media existió el término de "Alfaqueque" para denominar a las personas que mediaban entre los ejércitos cristiano y musulmán.

Los conflictos son considerados como una reacción natural a la interacción entre las personas, que surgen debido a las diferencias que existen entre estas, como consecuencia de distintos tipos de percepciones, intereses, necesidades, interpretaciones y comportamientos que puedan existir en cada contexto histórico en el que nos encontremos.

Centrándonos en la mediación institucional llevada a cabo por la Policía y en el ámbito actual de la ciudad de Granada, la mediación puede cubrir un abanico de actuaciones muy amplio, que comprenden desde meras resoluciones de conflictos rutinarios, por medio de una simple conversación o diálogo, hasta problemas más serios y complicados, donde se hace necesaria una formalización y regulación para obtener un acuerdo y resolver los problemas, convirtiéndose este tipo de resoluciones en la verdadera mediación. En estos casos, que la mayoría de las veces provienen de problemas enquistados a lo largo del tiempo y con posturas antagónicas, es donde entraría la Unidad de Diversidad y Mediación Extrajudicial Policial (UDMEPOL), en adelante Unidad de Mediación policial.

El cuerpo de la Policía se configura como un ente en el cual la sociedad confía, donde prima el imperio de la ley y sus conductas y resoluciones atienden a conceptos de

justicia e imparcialidad. Por tanto, se trata de una vía mediadora reconocida y autorizada para obtener acuerdos y resolver los distintos tipos de conflictos que aparecen en la sociedad, destacando siempre que el acuerdo lo alcanzan las partes (no existe imposición).

1.1 La Policía Local como Policía cercana

La mediación en el ámbito del organigrama policial se encuentra muy relacionada con las distintas tareas y funciones a desarrollar por cualquiera de las fuerzas y cuerpos de seguridad. En este aspecto, la Policía Local se encuentra en una posición privilegiada para desarrollar esta tarea mediadora, debido a esa proximidad y ese nivel “más local” que le facilita la relación y el acercamiento con el ciudadano. Independientemente de que entre las funciones policiales se encuentran componentes coercitivos y represivos que son innegables y necesarios ante ciertas conductas tipificadas (infracciones de tráfico, robos, lesiones), se hace también necesaria una vía para que los ciudadanos solucionen sus problemas por medio del diálogo y la mediación, donde esa autoridad que le viene encomendada a los agentes de Policía Local unido a su cercanía con la ciudadanía favorezca su función como agente mediador para solucionar conflictos.

Curbet (2006) considera que: *“hoy más que nunca se necesita una seguridad asentada sobre la cohesión, la igualdad, la mediación, el diálogo, la cultura y la comunicación en unas democracias sanas donde no se imponga la cultura del miedo”*.¹⁶

El concepto de policía de proximidad se considera relativamente moderno. Aplicado a la Policía Local de Granada y en referencia a la fecha de creación de la Unidad de Mediación en esta ciudad (2017), se obtiene como resultado la necesidad de un cambio de consideración respecto a antiguos paradigmas donde la solución a los problemas se simplificaba mediante la intervención policial y su resolución autoritaria. La introducción de esta nueva mediación policial conlleva que los agentes se transformen y se conviertan en gestores del conflicto, contribuyendo a la solución de los mismos por parte de los propios implicados. Ello conlleva la necesidad de formar a los agentes, debiendo superar una fase de especialización como policía de proximidad, que les permita una dinamización y un acompañamiento en el conflicto.

¹⁶ Curbet Hereu, J. (2006). *La Glocalización de la (in)seguridad*. Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid. Colección Gobernabilidad y Desarrollo. Dirigida por Joan Prats i Català. Página 88.

2. Ámbito de actuación: características de la ciudad y su Policía

2.1. Análisis de la ciudad

Según las Cifras oficiales de población (INE), en el año 2024 se recoge en la ciudad de Granada una población estimada de 232.717 habitantes, aumentando a los 937.135 en toda la provincia. Teniendo en cuenta que la gran mayoría de esos habitantes de la provincia se concentran en los municipios de la periferia e inmediaciones de la ciudad de Granada, el número de personas que visitan, conviven y trabajan diariamente en la ciudad supera con creces los aportados inicialmente.

A estos datos hay que añadir la gran afluencia de turistas, tratándose de una de las ciudades más visitadas de toda España, habiendo recibido en 2024 un total de 6,7 millones de turistas¹⁷. Toda esta cantidad de personas implica un aumento de interacciones personales, lo que provoca directamente un aumento de los conflictos entre particulares, traduciéndose en una potencial fuente de requerimientos policiales.

2.2. Análisis de la Jefatura de Policía Local

Actualmente, la plantilla de Policía Local de Granada cuenta con cifra cercana a los 400 Agentes. Durante los últimos 15 años han sido muy pocas las convocatorias y oposiciones que han tenido lugar en la ciudad, por lo que su plantilla se ha visto algo mermada conforme los agentes más antiguos han ido jubilándose o pasando a la consideración de segunda actividad.

Policialmente la ciudad se encuentra dividida en Distritos, facilitando de esta forma la labor policial y consiguiendo que todas las zonas y barrios se distribuyen de la misma forma y tengan una atención y dotaciones policiales similares. Además, se consiguen actuaciones más precisas y cercanas por parte de las patrullas y unidades destinadas a cada una de ellas, mejorando el tiempo de respuesta y generando una mayor confianza entre los vecinos.

Los distintos Distritos que conforman la ciudad son 8: Distrito Norte, Beiro, Chana, Ronda, Zaidin, Genil, Albaicín y Centro. Estos distritos o zonas tienen asignadas patrullas policiales durante los turnos de mañana, tarde y noche todos los días del año.

¹⁷ https://www.granadahoy.com/granada/granada-2024-millones-turistas-aumento-visitas_0_2003189222.html

2.3. Distintas especialidades

En la actual plantilla policial, existen una multitud de especialidades y secciones donde se coordinan distintos aspectos y áreas policiales.

Unidad de Policía de Barrio, Unidad de Atestados, Unidad de Tráfico, Unidad Canina, Unidad 092 (Seguridad Ciudadana), Unidad Dauro (Intervención policial), Unidad de Policía Judicial, Servicios Centrales, Grupo Mujer y Menor, Grupo de Transmisiones, Unidad de Informática, Agentes Tutores, Unidad de Medio Ambiente y Unidad de Mediación.

Todas las unidades anteriores tienen entre sus deberes y funciones policiales la colaboración y resolución de conflictos entre particulares, pero las unidades de Policía de Barrio y Seguridad Ciudadana (por su cercanía con el vecindario) destacan en su trabajo como primeros intervinientes en esa denominada mediación “informal”, siendo la Unidad de Mediación la que desarrolla una función “formal”, especializada y detallada en referencia a la mediación.

2.4. Distribución de agentes y turnos

Los agentes que se integran en las anteriores especialidades prestarán servicio de lunes a viernes en turnos de mañana y tarde con refuerzos de fin de semana.

Los agentes que se encuentran en las Unidades de 092, Unidad Dauro y Unidad de Atestados prestarán servicio en turnos de mañana, tarde y noche (con 3 días de descanso, lo que implica coincidir turnos de servicio según cuadrante en fines de semana, festivos o laborales). Los integrantes de la Unidad de Mediación tienen establecido en un principio turnos de trabajo entre semana de mañana, aunque en función de las necesidades del servicio, estos turnos podrán modificarse y establecerse jornadas distintas a la habitual.

Con esta conjunción de Unidades y turnos de trabajo, quedan cubiertos todos los turnos existentes las 24 horas del día los 365 días del año, manteniendo atendidos los requerimientos telefónicos, los seguimientos, las minutas de servicio y todas las posibles demandas vecinales.

3. Unidad especial de Mediación. Ubicación, estructura y funciones

3.1 Punto de partida

Durante cualquier servicio diario, surgen multitud de llamadas y avisos a la Central de Policía relacionados con problemas de tráfico, problemas de seguridad ciudadana, problemas en establecimientos públicos y conflictos entre particulares. Estos últimos pueden llegar a concentrar un tercio de todas las llamadas recibidas, pudiendo tratarse de problemas relacionados con molestias acústicas, tenencia de animales, ocupación de vía pública y disputas vecinales de distinta índole. Las molestias acústicas son las que concentran el grueso de las disputas vecinales, teniendo en cuenta además, la gran comunidad de estudiantes universitarios (UGR) que se concentran en Granada y el auge turístico de los pisos de alquiler, que han hecho que se vean incrementadas las denuncias o los requerimientos derivados de tales molestias.

En este aspecto, se debe diferenciar el enfoque y la consideración específica de la mediación policial. Por un lado, se puede encontrar una mediación “informal” que realizan los agentes, a través de la resolución de pequeños problemas y asperezas que surgen entre vecinos y requirentes, la mayoría de ellos solucionados con la presencia de las patrullas policiales y el diálogo entre las partes.

Por otro lado, encontramos la mediación “formal”, considerada como aquellos casos que son derivados a la Unidad específica de Mediación y donde los asuntos son tratados con unas formalidades y un procedimiento específico.

3.2 Ubicación de la unidad

La Unidad de Mediación se encuentra ubicada físicamente en el edificio de los Juzgados de la Caleta de Granada, Avda. del Sur, 5, Planta Baja 18014 (Granada). Se trata de una oficina (sala de trabajo administrativo) y una sala anexa para la realización de las correspondientes entrevistas y negociaciones. Respecto a este emplazamiento, se estimó conveniente el mismo por motivos de localización geográfica (su disposición se encuentra en una zona más céntrica y asequible de la ciudad) y para ofrecerle un mayor componente formal al proceso. La Unidad no dispone de una oficina física en la Jefatura de Policía.

Las formas de contactar con la unidad son, además de presencialmente, a través de los teléfonos 650417774 o el 958200610, o a través de los correos mediacionpl@granada.org y mediacionpl@gmail.com.

3.3 Composición de la unidad y medios materiales

Según Vinyamata et al. (2008)¹⁸, el primer gran reto que se encuentra la policía a la hora de gestionar conflictos es el poco tiempo del que dispone para poder abordar el problema ante el cual se encuentra, conflictos del todo ajenos y del cual se dispone poca información y tiempo para poder proporcionar los recursos propios de la mediación tal y como la conocemos. De ahí que en la Jefatura de Policía de Granada se considerase la necesidad de creación de una Unidad específica encargada de solucionar este tipo de conflictos, donde la especialización y la implicación de los agentes encargados de la misma permitiesen una labor más especializada y precisa.

La unidad de mediación fue creada como tal en el año 2017. Su creación se planificó dentro de la sección de diversidad de la Policía Local de Granada, siendo su principal objetivo la intervención de los agentes de la Policía Local en la resolución de conflictos mediante la mediación y posterior vigilancia de su cumplimiento.

Actualmente su denominación es UDMEPOL (Unidad de Diversidad y Mediación Extrajudicial de la Policía Local de Granada) y cuenta con un total de 3 agentes, que llevan a cabo todas las tareas de recogida de datos, contacto con los requirentes, entrevistas, realización de Actas e informes y resolución de conflictos.

Aunque el turno estipulado es en jornada de mañanas, no existe un horario específico de trabajo, pudiendo alternar entre turnos de mañanas o tardes, e incluso noches o festivos, en función de las circunstancias particulares de cada caso.

En referencia a la ubicación física de la Unidad, esta se encuentra únicamente en sede Judicial, a través de la Oficina y la sala de reuniones anexa, no existiendo una oficina física en Jefatura de Policía. En la Oficina existe un ordenador de sobremesa con su correspondiente impresora, donde se llevan a cabo todas las tareas de registro y almacenaje de datos. Además, cada miembro de la Unidad posee un ordenador portátil para la realización de tareas de forma asequible y esporádica. La unidad dispone también de un teléfono móvil corporativo, desde el cual se realizan las correspondientes llamadas y gestiones oportunas, siendo el contacto directo de los requirentes con la Unidad.

¹⁸ Vinyamata E. (2008 Editor) *Conflictos y Conflictología*. Artículo 1 *Conflictología policíaca*. *Policía y Conflicto*, Paradell, L. y Bosch A. Editorial UOC. 2008. Barcelona, p 25.

En la sala anexa o de mediación, se cuenta con la correspondiente “mesa redonda de negociación”, donde se facilita el contacto entre todos los implicados y se genera un ambiente de transparencia e igualdad entre las partes. No existen cuadros institucionales ni escudos policiales como elementos decorativos en esta sala, nada que haga pensar a la persona que acude que se encuentra en una institución, todo ello enfocado a generar un clima familiar y relajado.

En algunos casos esporádicos, siempre debido a motivos personales e impedimentos físicos de las personas que solicitan la mediación, los miembros de la unidad se tienen que desplazar a otros espacios y las reuniones han tenido que llevarse a cabo en puntos distintos de los señalados anteriormente, aunque no suele ser lo más frecuente ni recomendable para conseguir ese clima y ambiente que favorezca la mediación.

3.4 Perfil de los agentes mediadores

Para formar parte de esta unidad, es necesario cumplir con una serie de requisitos. Algunos de ellos se encuentran recogidos en la Orden Interna 195/2021 de la Policía Local de Granada, donde se especifica el perfil de los mismos:

- Manejo de habilidades sociales
- Capacidad de escucha activa y empatía
- Disponibilidad horaria en caso necesario para entrevistas en profundidad
- Manejo de documentos
- Manejo de legislación
- Formación (Cursos relacionados con Mediación)

Además de los requisitos anteriores, existen otros que van directamente relacionados con el proceso de solicitud de acceso a cualquier puesto creado en la Jefatura, llevándose a cabo por medio de un concurso de méritos donde viene recogido un baremo de méritos y capacidad. En este baremo se analizan y puntúan una serie de aspectos, como son la antigüedad, los conocimientos o la formación técnica, cursos específicos relacionados con el puesto, felicitaciones públicas y menciones del agente obtenidas a lo largo de su carrera profesional. A estos requisitos impuestos de manera interna por la Jefatura, hay que añadir los recogidos en el marco normativo de la Ley 5/2012, anteriormente analizados (apartado 4.2. de la Primera Parte).

González (2005), recalca que para dar un servicio a la ciudadanía eficaz se requiere de un modelo de seguridad público eficaz, descentralizado, moderno que genere confianza en los ciudadanos¹⁹. Precisamente esta premisa pasa por reconocer que se necesita de una mayor implicación y participación de las entidades locales y autonómicas, así como de definir y reconocer a las Policías locales como un servicio público de proximidad. Claro está que para que se produzca una mayor profesionalización de las policías locales debe pasar por una fase de especialización y formación de las nuevas competencias que éstas instituciones van adquiriendo.

La actualización y formación de los integrantes en la Unidad específica de mediación de Granada se trata de una función básica para poder llevar a cabo un funcionamiento correcto y profesional, por lo que además de adquirir unas habilidades y conocimientos para llevar a cabo su labor, también son los encargados de la impartición de determinados cursos de especialización en la propia Escuela de Policía Local de Granada para el resto de compañeros interesados en el proceso de mediación policial. Para ello se suele impartir un curso por año, donde se explican los cometidos y funciones de la Unidad y se imparten unos conocimientos generalizados acerca de las características y competencias de la Mediación Policial.

3.5 Funciones de la Unidad de Mediación

Entre las principales funciones que se pueden destacar de la Unidad de Mediación encontramos:

- Contribuir en la mejora de la convivencia ciudadana.
- Contribuir en la mejora de la seguridad pública.
- Reducir la intervención de los juzgados y otras administraciones públicas en la resolución de conflictos, consiguiendo reducir costes sociales y tiempo en la resolución de problemas.
- Fortalecer canales de comunicación entre los propios vecinos y entre policías y ciudadanos.
- Rebajar la escalada de violencia

¹⁹ González Martín, C. D. (2005). *Policías Locales, un servicio público de proximidad*. Cuadernos de Seguridad y Política. Editorial Dykinson, p. 168

- Transmitir y fomentar entre los ciudadanos habilidades sociales para la resolución de conflictos privados
- Generar un entorno menos represivo y mejorar la imagen de la Policía Local.

Es importante el análisis de cada uno de los problemas o conflictos que se derivan a la Unidad de Mediación, sobre todo para evaluar el momento y el estado en el que se encuentra el conflicto. Por norma general, los conflictos suelen tener una dinámica común, pasando por lo que se denomina una escalada y desescalada del conflicto. En un primer momento, surgen una serie de situaciones o desencuentros que provocan una escalada en el conflicto; Posteriormente se llega a un estancamiento o clímax; finalmente se llega a una desescalada del conflicto a raíz de los acuerdos y acercamientos de las partes.

No siempre ocurre esta dinámica, pudiendo aparecer situaciones en las que la escalada inicial se prolongue y se mantenga en el tiempo, o aparezcan nuevos elementos que modifiquen y empeoren ese conflicto inicial, alejando la posibilidad de acercar posturas y generando una situación cada vez más complicada y peligrosa.

Dependiendo de la gestión que se haga del conflicto, puede generar una escalada o desescalada del mismo. Se fomentará una **desescalada** del conflicto cuando:

- Las posibles emociones negativas que pueden surgir, como miedo, cólera o frustración, se pueden expresar abiertamente, en lugar de no expresarlas y dejarnos llevar por ellas.
- Disminuyen las fricciones, se eliminan o decrecen las amenazas.
- Se dispone de habilidades o se recibe el apoyo externo para utilizarlas.
- Terceras personas se implican para ofrecer su resolución, sin tomar parte por nadie.
- Hay posibilidad y se fomenta un espacio para manifestar las necesidades recíprocas.

Por el contrario, aparecerá una **escalada** del conflicto cuando:

- Se implica una tercera parte que se posiciona del lado de uno de los protagonistas.
- Una de las partes se sienta coaccionada o amenazada por la otra.
- No exista interés en mantener la relación o exista el precedente de conflicto mal resuelto.
- Aumenten las conductas agresivas y reacciones de miedo o frustración.
- No queden reconocidas o satisfechas necesidades importantes para cada parte.
- Se carezca de habilidades para fomentar o construir la relación entre las partes o falte apoyo para conseguirla.

4. Proceso de Mediación

La mayoría de los procesos que encuentra la Unidad de Mediación policial se caracterizan por el desarrollo de una misma secuencia, aunque las etapas que la componen pueden variar en función de las características y evolución de cada caso. De forma general, las etapas que componen la mediación policial son:

1. Partimos del contacto o comunicación de los hechos: esta puede llevarse a cabo telefónicamente, a través de mensaje de correo electrónico o por la presencia directa en la Oficina de Mediación y a través de la aplicación de WhatsApp. Una vez realizada la verificación del problema y evaluado el mismo (determinando si es mediable o no), se puede archivar el mismo comunicándolo a las partes (por rebasar alguno de los límites de esta mediación) o se continua con la mediación.

2. Primera toma de contacto: Una vez analizado el caso, se procede a convocar a las partes por separado, informando del procedimiento y su aceptación, firmando el Acta de inicio y aceptación de las condiciones de la mediación. En este primer momento el mediador obtiene las primeras pinceladas del caso, como posicionamientos y soluciones que aporta cada parte, así como el estado emocional y personal en el que se encuentra cada uno.

3. Inicio de sesiones formales: en este caso, normalmente se procederá a continuar con las mismas de forma individualizada (se desarrollarían en conjunto en caso de existir un acercamiento prematuro de posturas). Se les solicitará a las partes que expliquen el caso ajustándose a la realidad, sin omitir ningún extremo, ya que de ello dependerá conseguir un buen acuerdo. El mediador elaborará un resumen de lo manifestado, que reflejará la posición inicial de la que se parte, enfocada a explorar las posibilidades que existen de obtener un acuerdo.

4. Motivación: Una vez planteada la situación por cada parte y las posibles soluciones, el mediador inicia un espacio de motivación para que se presenten propuestas viables que se harán llegar a la otra parte. Recordar que el mediador no presenta soluciones, trata de estimular a las partes colaborando con sus herramientas y potenciando la reflexión entre las partes.

5. Trabajo de campo: iniciada la mediación, las partes pueden proponer comprobaciones sobre algún extremo con el objetivo de ganar credibilidad o la aportación

de un tercero (asesor, abogado) para añadir objetividad a la mediación. El correcto desarrollo de esta etapa dará lugar al aumento de confianza en el proceso por las partes.

6. Acercamiento de posturas: se trata de un momento fundamental y delicado. Se tratará de eliminar distancias y posicionamientos contrarios, desarrollándose sin prisa para crear la sensación de forzar el acuerdo.

7. Sesiones conjuntas: en esta etapa es importante quitarse la “apariencia de policía”, cuidar al máximo los gestos, tono de voz y el vocabulario. Es importante cuidar el entorno, generar un ambiente de cercanía, evitar la presencia de objetos que puedan distraer o incomodar a las partes. Una vez conseguido un clima de paz y respeto, se ofrecerá el turno de palabra a cada parte para que puedan expresar el malestar padecido durante el conflicto, buscando la complicidad y comprensión mutua. Seguidamente el mediador expondrá los avances conseguidos y ayudará a que se concrete una propuesta. Normalmente la mediación suele concluir en este punto, aunque si no es posible la misma, pasaríamos a la etapa de desbloqueo.

8. Desbloqueo: El mediador solicita un último esfuerzo para desbloquear la situación y que la propuesta pueda ser aceptada. En este punto debe ser evidente y tener localizado el problema que impide el acuerdo. En estos casos es donde la intervención del mediador se hace fundamental, donde tiene que desarrollar todas las herramientas a su disposición para desbloquear la situación, evidentemente de una forma imparcial y neutral y sin tomar partido por ninguna parte (hacer que las partes entiendan la situación del otro, saber tocar la fibra sensible, buscar sentimientos e intereses ocultos, describir la nueva realidad sin el problema, etc).

9. Acuerdo: una vez superados los distintos obstáculos, se redactará un acuerdo que recoja las condiciones y los extremos adoptados y será firmado por las partes. Una vez concluida la intervención, lo convenido en mediación puede tener fuerza ejecutiva (obliga su cumplimiento a través de medios legales) si las partes lo elevan a escritura pública ante Notario.

10. Resultado final: El mediador a través de sus habilidades ofrecerá a las partes la posibilidad de recuperar un grado aceptable de convivencia, comprensión y generosidad, mostrando las ventajas de la mediación realizada y comprender que ambos han sido beneficiados.

4.1 Inicio y Comunicación de conflictos

Los principales motivos y circunstancias que dan lugar al inicio de tareas de mediación por parte de la Policía son:

- Molestias acústicas, provocadas por ruidos de vecinos, volumen de televisores, fiestas, voces o movimiento de mobiliario.
- La limpieza o higiene no respetada en propiedades limítrofes (posibles casos de síndrome de Diógenes y basura almacenada), así como problemas por árboles que sobresalen en patios y fachadas o vallas mal colocadas.
- También son frecuentes los conflictos por animales domésticos y agresivos, ladridos o aparición de excrementos.
- Estacionamientos de vehículos, debido a la ocupación de propiedades o estacionamiento frente a propiedades.
- Olores y humos en instalaciones comunes, falta de ventilación o salidas de humos de cocinas.

Antes de dar comienzo al proceso de mediación, se deben analizar las distintas vías a través de las cuales la Unidad de Mediación reciben los conflictos o las quejas que dan lugar al inicio de las actuaciones:

- Llamadas a Central al teléfono 092, donde los operadores de Central consideren que puedan tratarse de conflictos donde la unidad de mediación deba intervenir.
- Informes de las propias patrullas donde, tras una primera intervención de estas, consideran conveniente y solicitan la intervención de la Unidad específica de Mediación por la complejidad del caso.
- Entrada directa a Oficina de Mediación, a través de los teléfonos, correo electrónico o presencia directa en la oficina.
- Remisión de casos por parte del SAVA (Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía) o PIMA (Punto de Información para la Mediación en Andalucía).
- Remisiones por parte del defensor del Ciudadano.
- Remisión de casos a través del registro general, siendo común la comunicación de quejas por parte de vecinos en las Juntas de Distrito Municipales.

Figura 1. Vías de remisión de casos



Fuente: Unidad de Mediación, Policía Local Granada

4.2 Cooperación con otros Organismos.

Una especial referencia merece la cooperación llevada a cabo a través del el Defensor del ciudadano, el SAVA y PIMA.

- Colaboración con el Defensor del Ciudadano en Granada. Este Organismo tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades ciudadanas, así como la resolución de conflictos frente a las actuaciones de la administración local. Cuando de forma errónea las personas se dirigen a esta Oficina y la resolución de determinados hechos no le compete, por tratarse de simples conflictos vecinales, el Organismo comunica tales extremos al requirente, informando que la resolución de tales problemas se puede llevar a cabo mediante la mediación por parte de Policía Local y si están dispuestos a que se traslade la información a la misma. En caso afirmativo, el organismo se pone en contacto con la Unidad de Mediación para informar del caso y dar traslado de los hechos para hacerse cargo la misma. En el propio Informe Anual de 2024 del Defensor del ciudadano de Granada, se pone de relieve la excelente labor de la Unidad de Mediación de la Policía Local, considerándola:

*“un recurso de primer orden. Se apoya en la voluntad de las partes para lograr acuerdos extrajudiciales; desarrolla una labor realmente eficaz en el objetivo de mejorar las relaciones a veces quebradas por desavenencias. Es preciso poner en valor su trabajo, y no sólo por la operatividad y agilidad en las respuestas sino, sobre todo por el elevado nivel de resolución que alcanzan y por la propia rapidez con la que actúan”.*²⁰

²⁰ Defensor de la Ciudadanía de Granada, Ayuntamiento de Granada, *Informe Anual 2024*, p. 186

La mayoría de conflictos delegados se tratan de problemas relacionados con ruidos.

- Colaboración con el SAVA (Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía). Este servicio se concibe como servicio público destinado a ofrecer una atención integral y coordinada a las víctimas de delitos y faltas en Andalucía. Al igual que el caso anterior, cuando a este organismo le llegan casos de forma errónea y los demandantes de este servicio son simples conflictos vecinales, la Oficina del SAVA en Granada se pone en contacto con la Unidad de Mediación para informar del caso.

- Colaboración con el PIMA. Se trata del Punto de Información para la Mediación en Andalucía. En Granada este PIMA se encuentra ubicado en el mismo edificio Judicial de La Caleta y es el Servicio que informa de los mecanismos de mediación existentes en todos los órdenes jurisdiccionales. Determinados casos que acuden a este Servicio para solucionar sus problemas pueden ser remitidos a la Unidad de Mediación Policial cuando se considerados motivos de baja intensidad o cuando las partes no están dispuestas a desembolsar dinero o no tienen recursos para ello.

4.3 Implementación de la mediación

Los agentes formados en la mediación, durante los procesos que inician, se ciñen y se sustentan en los principios básicos de neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, voluntariedad y gratuidad necesarios para poder desarrollar una correcta y formal mediación policial.

Entre estos principios, llama la atención la gratuidad con la que se caracteriza este proceso, siendo ofrecido de manera totalmente gratuita como servicio policial y, por tanto, subvencionado por la Administración Local a todos los ciudadanos.

Como suelen ser conocidos entre las distintas unidades que conforman la plantilla de Policía Local de Granada, los miembros de la Unidad de Mediación son los policías “del apretón de manos”. Ello se debe al carácter y al objetivo de esta sección: la resolución de problemas/conflictos desde el consenso. Una gestión adecuada del problema por parte del Agente, puede suponer, primero, que no se produzca escalada del conflicto; segundo, que el asunto no continúe por la vía judicial, y tercero, evitara que en el futuro las patrullas policiales, vuelvan a ser requeridas por las mismas personas y por un mismo conflicto.

No se trata de una resolución coercitiva ni de imposición. Se trata de llegar a un acuerdo de forma voluntaria entre las partes implicadas, donde la obtención de un

resultado se va fraguando a través de una serie de encuentros, acercamientos o negociaciones que dan lugar a una resolución del conflicto beneficiosa para las partes en conflicto.

Una vez se ha recibido comunicación de un conflicto, la mediación se inicia con la escucha activa de dicho problema (o el análisis del mismo si se establece por alguna aplicación móvil) y la posterior cita personal para formalizar la correspondiente acta voluntaria. Hay que tener en cuenta que es importante la capacidad de síntesis y precisión en cada una de las citas por parte de los agentes, teniendo en cuenta que media de citaciones por parte de la unidad hasta llegar a un acuerdo suele ser de 3-4 citas.

4.4 Aplicaciones prácticas y desarrollo de la Mediación

Existen una serie de Actas e Informes específicos con los que cuenta la Unidad de Mediación para llevar a cabo sus funciones cotidianas. La documentación necesaria es:

- ACTA DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA
- CÉDULA DE CITACIÓN UDMEPOL
- INFORME DE SESIONES
- ACTA DE ACEPTACIÓN DE ACUERDOS
- AUTORIZACIÓN DE ENTRADA A DOMICILIO
- ACTA DE AUTORIZACIÓN DE ENTREVISTA A MENOR
- ACTA DE INFORME JEFATURA

A continuación, pasamos a desgranar tales documentos referidos anteriormente, donde se pueden observar sus formalidades y funciones prácticas, trasladadas tal cual son entregadas y completadas por parte de los miembros de la Unidad de Mediación en cada momento del proceso.

ACTA DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA

A través de esta Acta se informa de los trámites a seguir por parte de la Unidad de Mediación y se da inicio a la misma. En el reverso de dicha Acta se tendrán en cuenta una serie de cláusulas y principios donde las partes se comprometen al acuerdo.

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL	SOLICITUD DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA
	POLICIA LOCAL		RDP.-

Tlfno. Contacto Unidad Diversidad-Mediación 650417774.

ASUNTO: (breve resumen del conflicto)

LUGAR: (GRANADA/CALLE)

PERSONA/S AFECTADAS INTERESADAS: (nombre y apellidos)
(teléfono de contacto)

Por medio del presente Acta,

Tras ser informad@/s de los trámites a seguir por la Unidad de Mediación de la Policía Local de Granada: (DNI y tfno.)

ACEPTA de forma voluntaria, el sometimiento a la misma, si bien queda informad@/s, que puede renunciar a la misma en cualquier momento de la tramitación del expediente, previa comunicación a la Unidad tramitadora.

Granada a de de 202 .

Interesado/a
Representante Legal

Agente –Mediador

UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)
TELFº: 650417774 MAIL: mediacionpl@granada.org mediacionpl@gma

Reverso del documento

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL	SOLICITUD DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA
	POLICIA LOCAL		RDP.-

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

Este proceso se ampara en lo dispuesto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en lo que corresponde a la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles y en las diversas Recomendaciones del Consejo de Europa y el resto de la normativa europea, y se rige por los siguientes principios básicos:

1. **Voluntariedad:** La mediación es voluntaria para todas las partes y es voluntario continuar en ella o dejarla también el mediador puede dar por terminada la mediación si entiende que no está siendo utilizada de forma adecuada.
2. **Confidencialidad:** El contenido de lo tratado en mediación es confidencial. El mediador no puede ser llamado a declarar por el juez (excepto en una causa penal y de forma argumentada), ni tampoco las partes. La confidencialidad afecta tanto al mediador como a las partes.
3. **Imparcialidad:** El mediador actúa de forma totalmente imparcial, con igualdad de trato respecto a las partes, velando por el equilibrio y la igualdad de oportunidades en todo momento.
4. **Neutralidad:** Las decisiones las toman las partes, el mediador no tiene capacidad para tomar decisiones ni puede condicionar el acuerdo de mediación.
5. **Protagonismo e implicación de las partes:** Las partes dan contenido a la mediación y asumen la toma de decisiones con la ayuda del mediador. Las partes son las protagonistas de la gestión del conflicto, implicándose de forma directa y activa en la búsqueda de una solución constructiva y aceptable para todos.
6. El **coste** de la mediación policial es gratuito.
7. Las sesiones de la mediación se celebrarán en la Oficina de la UDMEPOL sita en Avenida del Sur nº 5, planta baja, Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada.

Interesado/a

Agentes

Que en cumplimiento del tratamiento de datos personales y garantías de los derechos digitales recogida en la Ley 2/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se le informa que los datos personales que facilite se integrarán en un fichero de responsabilidad del mediador con la finalidad de gestionar el servicio de mediación solicitado. Se informa asimismo que el mediador no comunicará los datos a terceros sin su consentimiento, salvo en aquellos casos previstos en la Ley. Se garantiza que los datos serán protegidos con la máxima privacidad y confidencialidad conforme a la normativa de protección de datos. El afectado puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación escrita y acompañada de fotocopia del DNI o documento equivalente, dirigida al equipo mediador, Jefatura de la Policía Local de Granada. Según el artículo 22 de la Ley 5/2012 de 6 de julio, con la documentación obtenida “se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el mediador o, en su caso la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses”.

UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)

TELº: 650417774

MAIL: mediacionpl@granada.org

mediacionpl@gma

CÉDULA DE CITACIÓN

Esta acta se podría considerar como la primera puesta en contacto de la unidad con la persona con la que se quiere invitar y proponer a la mediación, una vez recibido el conflicto existente de la otra parte.

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL	REFERENCIA
	POLICIA LOCAL		RDP.-

CEDULA DE CITACION

ÓRGANO QUE ORDENA A CITAR: UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL EXTRAJUDICIAL

PERSONA QUE SE CITA _____

OBJETO DE LA CITACIÓN: Invitación a comparecer ante ésta Unidad por asunto de su interés y en relación a _____

LUGAR, DÍA Y HORA DONDE DEBE COMPARECER: En la sede de la Unidad de Mediación Policial Extrajudicial, sita en Avenida del Sur nº 5 planta baja edificio Judicial la Caleta (frente al Instituto de Medicina Legal)), el día / / , a las : horas.

LUGAR DE CITACIÓN: _____

PREVENCIONES LEGALES

1. Al comparecer deberá presentar:

- Documento Nacional de Identidad.

UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)
TELFº: 650417774 MAIL: mediacionpl@granada.org mediacionpl@gma

EL INFORME DE SESIONES

Se trata de un diario de sesiones donde se plasman las distintas actuaciones de detalle y minute a minjuto que se llevan a cabo en cada sesión. Se trata de un autentico guión de todo lo que se dice aunque despues no figure en el acuerdo. Ejemplo Práctico:

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL	DIARIO DE SESIONES
	POLICIA LOCAL		RDP.-

ASUNTO: CONFLICTO FAMILIAR DE CONVIVENCIA DE PADRES CON UN HIJO MAYOR DE EDAD

Cronología de Sesiones realizadas en la Mediación que se cita:

DIA 26 NOVIEMBRE DE 202__: A las 16.30 horas se persona D. y su esposa, previa citación telefónica por la mañana, ya que no podían acudir en otro horario, alegando que venían derivados de SAVA, ya que tenían un problema con un hijo mayor de edad (35 años) que no sabían como resolver, ya que les hacía la vida imposible desde hace veinte años y ya estaban desesperados. Que eran conscientes de que ingería sustancias estupefacientes y que llevaba mala vida, pero lo peor era que ya su convivencia era insoportable por la formas hacia ellos de este hijo.

Tras informarles de en qué consiste mediación, aceptan ésta vía de dialogo con su hijo, porque no desean ningún trámite judicial con el. Y tras ver varias formas de poder incidir en convivir mejor, siendo una opción la emancipación con ayuda paternal, optan por que se cite a su hijo para negociar estas posibilidades, quedando emplazados para el lunes día 29 de noviembre y llevandose ellos mismos la citación del hijo.

DIA 29/NOVIEMBRE DE 202__.- A las 13.45 horas se personan el padre y el hijo, quien es también informado del proceso de mediación, aceptando el mismo y cumplimentando el acta correspondiente. Tras una larga entrevista, al final consiguen establecer una serie de acuerdos provisionales que se adjuntan en el acta de preacuerdos, no firmando las misma por no matizar porcentajes y otros detalles que más adelante los quieren contemplar.

Por tanto, se da por finalizada la intervención en Mediación con un Preacuerdo con AVENENCIA.

Granada, a ____ de _____ de 202__.

Interesados/as

Agente - Mediador

UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)
TELFº: 650417774 MAIL: mediacionpl@granada.org mediacionpl@gmail.

ACTA DE ACEPTACIÓN DE ACUERDOS

Se trata del acta en la cual se plasman los acuerdos alcanzados por las partes, haciendo una mención al tipo de mediación que se trata, reflejando la identificación de los implicados, así como el motivo del conflicto, redactando finalmente los acuerdos a los que se hayan comprometido.

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL	ACTA ACEPTACIÓN DE ACUERDOS N/Rf.
	POLICIA LOCAL		

ASUNTO: Tipo de mediación

IMPLICADOS: (nombre y dni)

MOTIVO CONFLICTO: (breve resumen)

ACUERDOS

Las partes citadas, se comprometen en este acto, a los siguientes acuerdos a los que han llegado:

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Visto el presente acuerdo, las partes aceptan el mismo firmando la presente ACTA DE ACUERDO DE MEDIACIÓN, junto con el Agente/s Mediadores intervinientes.

Granada a ____ de _____ de 202__.

Interesados/as

Agente- Mediador

UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)
TELFº: 650417774 MAIL: mediacionpl@granada.org mediacionpl@gmail.

Otras de las Actas más importantes a destacar son:

- **Acta de entrada a domicilio**

En muchos de los casos se hace imposible el desplazamiento de uno o varios de los intervinientes por imposibilidad o incapacidad de movilidad hasta las dependencias de la Unidad, por lo que se hace necesario el desplazamiento de los intervinientes, produciéndose los encuentros de en los domicilios de las personas.

En estos casos se extiende este Acta, donde se identifica a la titular de la vivienda y se refleja que autoriza el acceso voluntario a su vivienda para realizar la entrevista de mediación.

- **Acta de autorización de entrevista a menor**

En determinados casos en los que son los menores los implicados o parte de la mediación que se lleva a cabo, es necesario obtener autorización por parte de los padres, tutores o representante legal a entrevistarse de forma privada con estos menores.

- **Acta de Informe a Jefatura**

Tanto para la toma de conocimiento inicial de cada mediación que se recibe, como la finalización total de la misma se deberá remitir un resumen-informe a Jefatura donde se especifican las actuaciones llevadas a cabo por parte de la Unidad. Tan solo se hace una pequeña mención, escueto porque para meterlo en archivo solo se necesita referenciar el concepto o motivo de la mediación sin facilitar ningún dato más. Para comprender el caso se tiene que remitir al acta de sesiones.

En el caso del inicio o toma de contacto de un conflicto, se deberá indicar las personas que se presentan para comunicarlo, identificadas mediante nombre y apellidos, DNI, domicilio y teléfono y explicar brevemente los hechos que se tratan.

En el caso de la finalización de una mediación, se deberá remitir informe acerca de la resolución o no de la misma, así como los correspondientes acuerdos alcanzados.

5. Trabajo de Campo y Ejemplos Prácticos

Respecto a los tipos de intervenciones más comunes, hay que destacar en primer lugar los conflictos vecinales relacionados con molestias acústicas. La mayoría de estos conflictos proceden de comunidades de vecinos, donde los ruidos molestos provocados

por el movimiento de sillas o muebles y la tenencia de animales suelen ser los detonantes del conflicto.

Tras estos podemos encontrar los conflictos familiares, donde los problemas entre padres e hijos son la tónica general, sobre todo con menores de edad, centrándose principalmente en los relacionados con la convivencia de los integrantes de la familia y los relacionados con acuerdos reguladores, donde la intervención se centra en extremos que no hayan quedado claros o no se hayan considerado en dicho acuerdo y se quiera mediar para conseguir un consenso sobre un extremo específico.

Además, como casos extraordinarios, se han trabajado en conflictos de localidades limítrofes con la ciudad de Granada, sobrepasando en algún caso la ubicación nacional, convirtiéndose en un caso transfronterizo (Chile).

Como casos prácticos y como ejemplo de intervención de la Unidad de Mediación Policial se van a analizar el desarrollo y la evolución de varios casos prácticos reales donde se pueden desglosar y apreciar cada uno de los momentos y evolución en el desarrollo de una mediación.

CASO POR IMPAGO DE RENTA DE ALQUILER

Este caso se puede considerar de gran actualidad, teniendo en cuenta los casos diarios de “Okupación” de viviendas por parte de personas que no tienen derecho alguno. El caso que nos ocupa no se trataría de una “Okupación” como tal, correspondido a un impago de alquiler, considerándose como una situación de morosidad, existiendo previamente un contrato. En este caso, antes de iniciar cualquier trámite en vía judicial por parte del arrendador, se plantea el inicio de esta mediación que finalmente concluye con acuerdo y avenencia.

En relación a este caso, no debemos olvidar que la resolución y acuerdo final depende de las partes interesadas, y son ellas las que deciden acordar una salida al conflicto, independientemente de que a título personal se pueda estar en mayor o menor medida de acuerdo con su resolución obtenida, pero encaja perfectamente como ejemplo de mediación policial en nuestro Trabajo.

Como podemos observar a continuación, tras la remisión del conflicto a la Unidad de Mediación, en referencia a los impagos de un alquiler por parte del arrendatario, la unidad de mediación procede a mantener los contactos oportunos con cada una de las

partes, informando de la propuesta de mediación y el inicio del correspondiente procedimiento, siendo firmada la correspondiente Acta Voluntaria por cada una de las partes, donde quedan informados que pueden renunciar a la misma en cualquier momento de tramitación del expediente.

Una vez se llega a un acuerdo, se procede a la firma del Acta de Aceptación de acuerdos, lo que da lugar a la formalización como tal de la mediación.

Para llegar a este momento, se han sucedido una serie de contactos y reuniones que se recogen en el Diario de Sesiones, donde se narran cada uno de los actos y sus fechas. En este caso se puede apreciar que la comunicación de los hechos se realiza el día 12 de febrero de 2024. En esta llamada se expone el conflicto y la arrendadora plantea una solución directamente, tratándose de ofrecer 1000 euros al arrendatario para que se marche de la vivienda.

El día 14 se pone en contacto la Unidad con la otra parte, informándole de la mediación y firmando este el Acta Voluntaria.

En los sucesivos días se tienen en cuenta una serie de conversaciones que dan lugar a que el 20 de febrero de 2024 se citen ambas partes en la oficina de la Unidad y se redacte el correspondiente acuerdo en los términos y condiciones que ambos han acordado, siendo aceptado y firmado por todos los intervinientes.

En este caso transcurren 6 días desde la comunicación de los hechos hasta la llegada de un acuerdo y aceptación del mismo, por lo que se puede considerar como un caso de resolución rápida. La media de días para obtener una resolución por parte de la Unidad son aproximadamente 10-15 días. Los casos que se alargan más suelen ser por algún problema o disponibilidad de los requirentes.

La actuación de la Unidad se centra principalmente en la comunicación de la posibilidad de llegar a un acuerdo y de acercar posturas entre los interesados. En la mayoría de los casos el propio conflicto y la diferente perspectiva de cada uno de las partes hacen que el problema se enquistase y se prolongue en el tiempo. En este caso, la actuación de la Unidad fue prácticamente simbólica, puesto que el acuerdo al que finalmente llegaron ya había sido comunicado por una de las partes en el momento de comunicar los hechos, pero es cierto que la presencia y mediación de la Unidad suele ofrecer a las partes el impulso necesario para acercar posturas y llegar a un entendimiento. A continuación, se ofrece el caso original:

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL EXTRAJUDICIAL	INFORME
	POLICIA LOCAL		RDP. [REDACTED]

Tfno. Contacto Unidad Diversidad-Mediación 650417774.

ASUNTO: CONFLICTO POR IMPAGO DE RENTA DE ALQUILER

Sr. Jefe:

Adjunto se remite la Mediación realizada con número de referencia [REDACTED], en relación a un conflicto por el impago de renta por parte del arrendatario en Calle Doctor [REDACTED]. El Conflicto se resuelve favorablemente con la firma de un acuerdo con el que están conformes las partes, adjuntándole todas las actuaciones realizadas

Granada a 21 de febrero de 2024
Agentes [REDACTED]-Mediadores



	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL EXTRAJUDICIAL	DIARIO DE SESIONES
	POLICIA LOCAL		RDP.- [REDACTED]

Tlfno. Contacto Unidad Diversidad-Mediación 650417774.

ASUNTO: CONFLICTO POR IMPAGO DE RENTA DE ALQUILER

Cronología de Sesiones realizadas en la Mediación que se cita:

- DIA 12 DE FEBRERO DE 2024: Se recibe llamada telefónica de una mujer solicitando nuestro servicio por un conflicto que mantiene con el inquilino de una vivienda de su propiedad que no le paga, se le informa que debe de pasarse por nuestras dependencia, como dice disponer de tiempo se pasara en breve.
Se persona la llamante la Sra. [REDACTED] NIE [REDACTED] y Telf. [REDACTED] quien una vez informada de las características y procedimiento de la Mediación firma el acta de aceptación voluntaria, narra a contención tiene un estudio de su propiedad que le fue alquilado al Sr. [REDACTED] DNI [REDACTED] y Telf. [REDACTED] este facilito la entrada a la vivienda del Sr. [REDACTED] DNI [REDACTED] y Telf. [REDACTED] que tiene al parecer 4 hijos que viven con él, cosa que la propietaria no ha podido comprobar, pues el contacto que ha tenido con este último solo ha sido por teléfono. El Sr. [REDACTED] a pagado algún mes pero dejo de pagar con lo que la deuda va en aumento. Para que se marche del piso le ofrece 1000€ si lo hace en el plazo de una semana y si es den dos semanas 500€.
- DIA 14 DE FEBRERO DE 2024: A las 9:45 se contacta telefónicamente con el Sr. [REDACTED] se le expone el motivo de la llamada y concertemos una entrevista para el día 16 de febrero de 2024 a las 10:30 horas.
- DIA 16 DE FEBRERO DE 2024: A las 10:30 horas se persona el Sr. [REDACTED] Se le informa de las características y tramites de la Mediación, firmando el Acta de Aceptación Voluntaria, pasando al relato de su conflicto, siendo consciente de la deuda que tiene con la Sra. [REDACTED], hace una semana y através del Caritas hizo un aporte a esa deuda de 1020€, directamente desde Caritas a la Cuenta de la Sra. [REDACTED] por lo que en estos momentos la deuda cree que no estará mas allá de 800€, que esta buscando otro piso de alquiler, pues en el que esta ahora es pequeño para él y sus cuatro hijo, de los que goza en custodia compartida Semanal.
Que su propuesta es que en el momento de encontrar otro piso en alquiler le piden dos meses de fianza, mas el mes en curso, y no tiene medios para afrontarlo, por lo que si la Sra. [REDACTED] se compromete a aportar ese dinero, él esta dispuesto a en el momento que disponga de un piso que pueda alquilar comunicarlo a ella para cerrar el contrato de alquiler con su ayuda y abandonar el piso que ahora esta y no dejar ni un día a sus hijo en la calle. Que esta situación y dado que el mercado de alquiler [REDACTED] castigado, no sabe cuanto tiempo puede tardar, pero es su intención que dure lo menos posible, creyendo que puede no superar mas de 30 ó 40 días.
- DIA 19 DE FEBRERO DE 2024: La Sra. [REDACTED] nos informa que ha contactado con el Sr. [REDACTED] con el ha acordado que mañana abandone el piso, para lo que le dará una ayuda de 1000€ en el momento que se marche. Se concreta una cita a las 10:00 horas con ambos para la redacción de un acuerdo.
- DIA 20 DE FEBRERO DE 2024: A las 10:00 horas se personan el Sr. [REDACTED] y la Sra. [REDACTED] se redacta un acuerdo en los términos y condiciones que ambos han acordado que es aceptado y firmado por todos los intervinientes.

Por tanto se da por finalizada la intervención en Mediación con un Preacuerdo con AVENENCIA.

Granada a 19 de febrero de 2024.

Agentes [REDACTED] Mediadores



UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)

TELFº: 650417774 MAIL: mediacionpl@granada.org

2

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL EXTRAJUDICIAL 	ACTA ACEPTACIÓN DE ACUERDOS RDP: [REDACTED]
	POLICIA LOCAL		

Tlfno. Contacto Unidad Diversidad-Mediación 650417774.

ASUNTO: CONFLICTO POR IMPAGO DE RENTA DE ALQUILER

IMPLICADOS:

[REDACTED] DNI [REDACTED]
[REDACTED] DNI [REDACTED]

MOTIVO CONFLICTO:

EL INQUILINO DEBE PAGOS CORRESPONDIENTES A MESES DE ALQUILER

ACUERDOS

Las partes citadas, se comprometen en este acto, a los siguientes acuerdos a los que han llegado:

1.- El Sr. [REDACTED] abandonara el piso propiedad de la Sra. [REDACTED] en el que se encuentra vi-viendo, en el día de hoy 21 de febrero de 2024 a las 17:00 horas. Para ello la Sra. [REDACTED] le dará una ayuda de 1.000€ que le será ingresada por Bizum desde el número de teléfono [REDACTED] correspondiente a la Sr. [REDACTED] al numero de teléfono [REDACTED] el Sr. [REDACTED], justo en el momento acordado en el que abandone el piso junto con sus pertenencia, todo ello en presencia de la Sr. [REDACTED]

2.- Todo el procedimiento de transición de entrega de la vivienda se hará de manera tranqui-la, sosegada y evitando tensiones por ambas partes.

Visto el presente acuerdo, las partes aceptan el mismo firmando la presente ACTA DE ACUERDO DE MEDIACIÓN , junto con el Agente/s Mediadores intervinientes.

Granada a 21 de febrero de 2024.

Interesados/as

[Firma manuscrita]



Agentes [REDACTED] Mediadores

[Firma manuscrita]

UDMEPOL (UNIDAD DIVERSIDAD Y MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL POLICIAL)

Avenida del Sur nº 5 planta baja Edificio Judicial La Caleta (junto al Instituto de Medicina Legal) 18014 Granada (Granada)

TELº: 650417774 MAIL: mediacionpl@granada.org

3

	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL EXTRAJUDICIAL 	ACTA ACEPTACIÓN VOLUNTARIA RDP. [REDACTED]
	POLICIA LOCAL		

Tlfno. Contacto Unidad Diversidad-Mediación 650417774.

ASUNTO: CONFLICTO POR IMPAGO DE RENTA DE ALQUILER

LUGAR: C/ DOCTOR [REDACTED]

PERSONA/S AFECTADAS INTERESADAS:

[REDACTED] DNI [REDACTED] y telf. [REDACTED]

Por medio del presente Acta:

Tras ser informad@/s de los trámites a seguir por la Unidad de Mediación de la Policía Local de Granada: (DNI y tlfno).

[REDACTED] DNI [REDACTED] y telf. [REDACTED]

ACEPTA de forma voluntaria, el sometimiento a la misma, si bien queda informad@/s, que puede renunciar a la misma en cualquier momento de la tramitación del expediente, previa comunicación a la Unidad tramitadora.

Granada a 16 de febrero de 2024.

Interesado/a
Representante Legal

Agentes [REDACTED] Mediadores





	AYUNTAMIENTO DE GRANADA	UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL EXTRAJUDICIAL	ACTA ACEPTACIÓN VOLUNTARIA
	POLICIA LOCAL		RDP. [REDACTED]

Tlfno. Contacto Unidad Diversidad-Mediación 650417774.

ASUNTO: CONFLICTO POR IMPAGO DE RENTA DE ALQUILER

LUGAR: C/ DOCTOR [REDACTED]

PERSONA/S AFECTADAS INTERESADAS:

[REDACTED] NIE [REDACTED] y telf. [REDACTED]

Por medio del presente Acta:

Tras ser informad@/s de los trámites a seguir por la Unidad de Mediación de la Policía Local de Granada: (DNI y tlfno).

[REDACTED], NIE [REDACTED] y telf. [REDACTED]

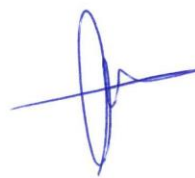
ACEPTA de forma voluntaria, el sometimiento a la misma, si bien queda informad@/s, que puede renunciar a la misma en cualquier momento de la tramitación del expediente, previa comunicación a la Unidad tramitadora.

Granada a 12 de febrero de 2024.

Interesado/a
Representante Legal



Agente Mediador [REDACTED]




CASO INTERNACIONAL

Como ejemplo de caso singular, en esta ocasión la unidad se hizo eco del conflicto a través de la Unidad de Redes Sociales de la Policía Local de Granada, debido a que una de las partes del conflicto residía en el extranjero y fue a través de las redes sociales de Jefatura de Policía la única forma que encontró el interesado para ponerse en contacto y plantear su conflicto. Se trató de un problema familiar con un menor, donde el padre era residente en el extranjero y la madre junto al menor residían en España, no permitiendo que tuviese ningún contacto con el padre que se asentaba en Chile.

En esta situación, debido a las características especiales que presentaba de espacio-tiempo, no se podía seguir la secuencia común de las etapas en el proceso de mediación anteriormente desarrolladas, ofreciendo unas características particulares.

Finalmente, como conclusión del proceso, tras muchas llamadas, encuentros y trabajo mediador, se consiguió un acuerdo y el padre logró iniciar y mantener el contacto que no tenía con su hijo desde hacía 2 años.

6. Indicadores de actividad reales y Estadísticas

En el año 2022 surgen los primeros datos estadísticos donde se recogen las actuaciones por parte de la Unidad de Mediación.

Cada una de las columnas de dichas tablas se corresponden con:

- RDP. Se trata del número de registro policial, tratándose de un código numerativo que se le aplica a cada intervención policial.
- Fecha de la intervención. Se trata de la fecha en la que se tiene conocimiento de unos hechos y se dan comienzo de los mismos.
- Asunto. Se redacta un breve enunciado del tipo de intervención y suele indicarse la calle donde ocurre el conflicto.
- Resultado. En esta columna se indica el tipo de resolución que se ha conseguido en el caso, pudiendo ser de diversa índole, desde casos finalizados con acuerdo o sin acuerdo, desistimiento de una de las partes o incompatibilidad por otras denuncias.

Tras cada una de estas tablas estadísticas, me ha parecido oportuno desarrollar un diagrama de sectores donde se plasman visualmente la evolución y el desarrollo de las intervenciones realizadas durante cada año.

Tabla 1. Estadísticas año 2022

RDP	FECHA	ASUNTO	RESULTADO
	FEBRERO		
*****_**	21/02/2022	INFORME MERCADO SAN AGUSTÍN	REMITE A JEFATURA FINALIZADO
*****_**	21/02/2022	INFORME CALDELERIA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO
*****_**	23/02/2022	MEDIACIÓN FAMILIAR EN RELACIÓN AL CUIDADO DE MADRE	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
	MARZO		
*****_**	01/03/2022	INFORME CONFLICTO CONVIVENCIA HIJO	REMITE A JEFATURA FINALIZADO
*****_**	09/03/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL	REMITE A JEFATURA FINALIZADO
*****_**	09/03/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL	REMITE A JEFATURA FINALIZADO
*****_**	14/03/2022	MEDIACIÓN FAMILIAR DE CONVIVENCIA MADRE/HIJA MENOR	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	14/03/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL	REMITE A JEFATURA FINALIZADO
*****_**	28/03/2022	MEDIACIÓN CONFLICTO VECINAL	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
	ABRIL		
*****_**	06/04/2022	INFORME JEFATURA EN RELACIÓN A CALLE AVERROES	REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO
*****_**	05/04/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL C/ PEDRO ANTONIO DE ALARCÓN Nº 59	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	21/04/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL C/ GABRIEL MIRO Nº 1	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	25/04/2022	INFORME CONFLICTO FAMILIAR CONVIVENCIA PINOS PUENTE	REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO
	MAYO		
*****_**	16/05/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL VÍCTOR HUGO Nº 5	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	17/05/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL LÓPEZ MEZQUITA 12	REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO
*****_**	20/05/22	INFORME CONFLICTO VECINAL ACERA DEL DARRO 92	REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO
	JUNIO		
*****_**	07/06/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CARMENES DE GADEO 24	REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE
*****_**	10/06/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL ANDREA NAVAGIERO Nº 2	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	15/06/2022	INFORME CONFLICTO FAMILIAR (REGIMEN DE VISITAS MENOR) CHILE	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
	JULIO		
*****_**	01/07/2022	INFORME CONFLICTO PROVEEDOR DE ENCIMERA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE
*****_**	06/07/2022	INFORME CONFLICTO COMUNIDAD ALMUÑECAR	REMITE A JEFATURA FINALIZADO NEGATIVA DE UNA PARTE
*****_**	06/07/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS)	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	01/07/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL DISCOTECA BASABA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	15/07/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CALLE ZAHAREÑA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	24/10/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CALLE CACERES	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	25/07/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CALLE YERMA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE
	AGOSTO		
*****_**	17/08/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CALLE ZAGAL	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	19/08/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CORREO VIEJO	REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	10/08/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL PARQUE DEL CUBILLAS	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	NULO	INFORME CONFLICTO VECINAL AVENIDA ANDALUCIA	QUEDA NULO ESTE EXPEDIENTE
*****_**	08/08/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CALLE ESPINO	REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE
	SEPTIEMBRE		
*****_**	17/10/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL CALLE MATILDE DIAZ	REMITE A JEFATURA CON ACUERDO
*****_**	22/09/2022	RESPUESTA A INFORME POLICIAL 220920-14	REMITE A JEFATURA
*****_**	06/10/2022	INFORME CONFLICTO VECINAL AVENIDA ADANDLUCIA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	28/09/2022	INFORME QUEJA DEFENSOR DEL CIUDADANO ALCOHOL A MENOR	REMITE INFORME INTERVENCIÓN A JEFATURA
*****_**	06/10/2022	INFORME CONFLICTO VECINO-COMUNIDAD AVD. DILAR	REMITE INFORME INTERVENCIÓN A JEFATURA
	OCTUBRE		
*****_**	24/10/2022	INFORME CONFLICTO CALLE SANTA CLOTILDE	REMITE INFORME INTERVENCIÓN A JEFATURA
*****_**	16/11/2022	INFORME CONFLICTO CONDE CIFUENTES	REMITE A JEFATURA CON ACUERDO
*****_**	04/11/2022	INFORME CONFLICTO SAGRADA FAMILIA	REMITE INFORME INTERVENCIÓN A JEFATURA
	NOVIEMBRE		
*****_**	17/11/2022	INFORME CONFLICTO AVDA. DILAR 24	REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	18/11/2022	INFORME CONFLICTO BASABA 2	REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	15/11/2022	INFORME CONFLICTO AVDA. DILAR 132	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	01/12/2022	INFORME CONFLICTO MERCEDES GAIBROIS	REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	02/12/2022	INFORME CONFLICTO ALHAMA (DEFENSOR)	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	28/12/2022	INFORME CONFLICTO C/ ALHAMA DE GRANADA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
	DICIEMBRE		
*****_**	25/01/2023	INFORME CONFLICTO C/ SANTA BARBARA (DEFENSOR)	REMITE A JEFATURA CON ACUERDO
*****_**	30/12/2022	INFORME CONFLICTO FAMILIAR (MENOR) CENES DE LA VEGA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE
*****_**	23/01/2023	INFORME CONFLICTO FAMILIAR (MENOR) AGUSTIN ESCRIBANO	REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESISTIMIENTO DE PARTE

Fuente: Unidad Mediación Policía Local Granada

Intervenciones remitidas a Jefatura con acuerdo	19
Expedientes nulos	1
Intervenciones remitidas a Jefatura sin acuerdo, desistimiento o finalizadas	24
Informes de intervención a Jefatura	4
Total de intervenciones	48



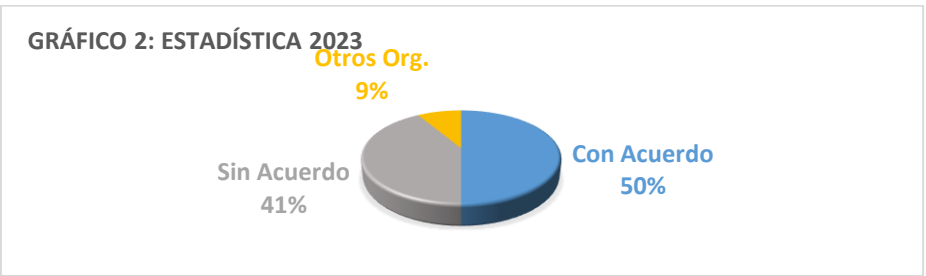
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Estadísticas año 2023

RDP	FECHA	ASUNTO	RESULTADO
ENERO			
*****_**	20/01/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) CALLE ALHAMA DE GRANADA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	25/01/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) CALLE MARIA DE MAEZTU	REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	25/01/2023	CONFLICTO FAMILIAR (MENOR) LAS GABIAS	REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	10/03/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) CALLE LEDAÑA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	31/01/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) CALLE ZAGAL	NO PROCEDE CONFLICTO YA MEDIADO
FEBRERO			
*****_**	07/03/2023	CONFLICTO VECINAL (DAÑOS) CALLE PERUGIA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	17/03/2023	CONFLICTO VECINAL CALLE HENRIQUEZ DE JORQUERA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	22/02/2023	CONFLICTO VECINAL CARRETERA DE LA SIERRA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	20/02/2023	CONFLICTO VECINAL DR. CREUS	REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR EXPTE. SANCIONADOR ABIERTO
*****_**	20/03/2023	CONFLICTO VECINAL Y USUARIOS DEL C.E.A. defensor	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO IMPOSIBILIDAD AVANZADA EDAD
*****_**	24/02/2023	CONFLICTO VECINAL (PISO VACIO) CALLE SANTA CLARA	REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR FALTA DE LA OTRA PARTE
MARZO			
*****_**	17/03/2023	CONFLICTO VECINAL (IMPAGO COMUNIDAD) CALLE HERIQUEZ DE JORQUERA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	28/03/2023	CONFLICTO VECINAL (OBRA CON RUIDO) defensor	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	28/03/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS) AVD DEL MEDITERRANEO defensor	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	24/03/2023	CONFLICTO VECINAL Y USUARIOS DEL C.E.A. defensor	NO PROCEDE CONFLICTO CON ADMINISTRACION Y PERSONAS DROGODEPENDIENTES
*****_**	19/04/2023	CONFLICTO FAMILIAR (MENOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	29/03/2023	CONFLICTO VECINAL JOAQUINA EGUARAS (BANDA)	SE REMITE A JEFATURA NO PROCEDE
*****_**	21/04/2023	CONFLICTO VECINAL CALLE FILTROS (ANIMALES DOMESTICOS) defensor	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
ABRIL			
*****_**	14/04/2023	CONFLICTO VECINAL (ANIMALES DOMESTICOS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	20/04/2023	CONFLICTO VECINAL CALLE GOLETA (RUIDOS MOLESTOS) defensor	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	19/06/2023	CONFLICTO FAMILIAR (ACUERDO REGULADOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	23/04/2023	CONFLICTO VECINAL (USO IMPROPIO DE TRASTERO)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ASESORAMIENTO
*****_**	26/04/23	CONFLICTO VECINAL AVENIDA DILAR (AIRE ACONDICIONADO)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	11/05/23	CONFLICTO VECINALCAMINO DE RONDA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
MAYO			
*****_**	31/05/2023	REPARTO DE BIENES TRAS DIVORCIO	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
JUNIO			
*****_**	29/06/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO
*****_**	30/06/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	29/06/2023	CONFLICTO FAMILIAR (PROBLEMAS DE CONVIVENCIA)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO
JULIO			
*****_**	18/07/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	21/07/2023	CONFLICTO VECINAL (ACOSO)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE EXISTE DENUNCIA JUDICIAL
*****_**	03/08/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	27/07/2023	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	22/09/2023	CONFLICTO VECINAL. (Urb. Los Cisnes II) defensor	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
AGOSTO			
*****_**	09/08/2023	CONFLICTO VECINAL (OBRAS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO NO PROCEDE ACTUAN OTRO ORGANISMO
*****_**	21/08/2023	CONFLICTO VECINAL SANTA BARBARA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	16/08/2023	CONFLICTO VECINAL PLACETA DE LA MIGA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO NO ESCRITO
*****_**	18/08/2023	CONFLICTO FAMILIAR (IN-SITU)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	21/09/2023	CONFLICTO VECINAL (SAN LUIS 18)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
*****_**	08/09/2023	CONFLICTO VECINAL (AVD. AMERICA 29)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	20/09/2023	CONFLICTO VECINAL (ALEJANDRO DUMAS)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
SEPTIEMBRE			
*****_**	20/09/2023	CONFLICTO CON ARRENDADOR (SAN MARCOS 6)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	28/09/2023	CONFLICTO VECINAL ARABIAL 42 (defensor ciudadano)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	17/11/2023	CONFLICTO VECINAL AVD. AMERICA 12 (defensor ciudadano)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN ACUERDO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	28/08/2023	CONFLICTO VECINAL COMPOSITOR RUIZ AZNAR 4	SE REMITE A JEFATURA CON INFORME (NO SE PUEDE CONTACTAR)
*****_**	13/11/2023	CONFLICTO VECINAL BRUSELAS 17	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	16/01/2024	CONFLICTO VECINAL (Arquitecto Felipe Gimenez laca)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	26/09/2023	RESPUESTA INFORME 230925-44	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO
OCTUBRE			
*****_**	04/12/2023	CONFLICTO VECINAL AVD AMERICA 12 (defensor ciudadano) II	SE REMITE A JEFATURA CERRADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	03/11/2023	CONFLICTO VECINAL ARABIAL 32	SE REMITE A JEFATURA CERRADO POR DENUNCIA DE UNA PARTE CONTRA LA OTRA
*****_**	17/11/2023	CONFLICTO VECINAL ALTA DE CARTUJA (defensor ciudadano)	SE REMITE A JEFATURA CERRADO POR INCOMPARECENCIA DE LA REQUERENTE
*****_**	06/11/2023	CONFLICTO DEVOLUCION DE ENSERES (ARMILLA)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
NOVIEMBRE			
*****_**	13/11/2023	CONFLICTO VECINAL CALLE PINGARRON	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DENUNCIA PENAL
*****_**	15/11/2023	INFORME A JEFATURA JUSTIFICACION DE CITACIONES POR UPLAJ	SE REMITE A INSPECTOR 6887
DICIEMBRE			
*****_**	22/12/2023	CONFLICTO VECINAL PINTOR MIGUEL HORQUES (medianeria)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	21/12/2023	CONFLICTO FAMILIAR (Acuerdo Regulador) Las Gabias	SE REMITE A JEFATURA CERRADO POR DESISTIMIENTO DE PARTE
*****_**	21/12/2023	CONFLICTO VECINAL Calle Labelita Davalos	SE REMITE A JEFATURA CERRADO, LA OTRA PARTE NO CONTESTA A LAS LLAMADAS
*****_**	18/01/2024	CONFLICTO VECINAL Parque del Cubillas 2	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON ACUERDO
*****_**	01/03/2024	CONFLICTO VECINAL Camino Real de los Neveros	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA

Fuente: Unidad Mediación Policía Local Granada

Intervenciones remitidas a Jefatura con acuerdo, con asesoramiento_____29
Expedientes cerrados no contesta, incomparecencia, desistimiento,
Intervenciones finalizadas sin acuerdo, desistimiento, otros,
no procede, ya mediado_____24
Expediente sancionador abierto, denuncia penal u otros organismos_____5
Total de intervenciones_____58



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Estadísticas año 2024

RDP	FECHA	ASUNTO	RESULTADO
	ENERO		
000000_04	06/03/2024	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) CALLE APOLO	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	26/03/2024	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) CALLE FONTIVEROS	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	12/04/2024	CONFLICTO VECINAL (CONVIVENCIA) DILAR 47	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	25/01/2024	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS MOLESTOS) REAL DE LOS NEVEROS 133	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	08/02/2024	CONFLICTO VECINAL (CONVIVENCIA) SAN ANTON 36	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
	FEBRERO		
000000_04	23/02/2024	CONFLICTO VECINAL (JUEGO EN ZONA PEATONAL) MILAN	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	08/02/2024	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS DE AGUA) AVD. CADIZ 17	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	16/05/2024	CONFLICTO FAMILIAR ILLORA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	15/05/2024	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS) PALENCIA 19	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	22/02/2024	CONFLICTO VECINAL (CONVIVENCIA COMUNITARIA) CALLE PLATON	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	23/02/2024	CONFLICTO VECINAL (RUIDOS) CALLE CAÑAVERAL	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	08/02/2024	RESPUESTA AL DEFENSOR EXP.T 230410-53	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO
000000_04	21/02/2024	CONFLICTO IMPAGO RENTA, DR. GUIRAO GEA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	14/02/2024	CONFLICTO VECINAL (SERVIDUMBRE DE PASO) BEZNAR	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	12/04/2024	CONFLICTO VECINAL DON BOSCO 28	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	05/03/2024	ANULACION DEL EXPEDIENTE POR NO PERTENECER A NUESTRA JURISDICCION	SE REMITE A LA OFICINA DE PROCEDENCIA REGISTRO POLICIA LOCAL
	MARZO		
000000_04	09/04/2024	CONFLICTO VECINAL C/ Florencia (DEFENSOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	09/04/2024	CONFLICTO VECINAL C/JUAN CRISTOBAL12	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	16/05/2024	CONFLICTO VECINAL Avd. Juan Pablo II nº 19	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	26/03/2024	CONFLICTO VECINAL C/ Alcalá Real nº 10	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO DESESTIMADA POR LA SOLICITANTE
000000_04	17/05/2024	CONFLICTO VECINAL C/ Santa Adela 22	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
	ABRIL		
000000_04	09/04/2024	CONFLICTO VECINAL C/Atarazana nº 12- La Zubia	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	27/05/2024	CONFLICTO VECINAL C/ Torre de peralida 4 (defensor)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	18/04/2024	CONFLICTO VECINAL Callejón del Angel 9	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	30/07/2024	CONFLICTO VECINAL poligono-1.parcela-315, La Zubia (servidumbre de paso)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	17/04/24	CONFLICTO VECINAL Calle Santiago Lozano 10	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	11/09/24	INFORME A JEFATURA desestimiento 240201-48	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO
000000_04	25/04/24	CONFLICTO VECINAL Avd. Constitucion 19 (DEFENSOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	03/05/24	CONFLICTO VECINAL C/ Dr. Victor Escobano 9	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	29/04/24	CONFLICTO FAMILIAR Avd. Capitan Moreno 3	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04		CONFLICTO VECINAL Avd. profesor dominguez 14	EN PROCESO
000000_04	07/05/24	CONFLICTO VECINAL calle barrio alto nº 90 El Fargue	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	07/06/24	CONFLICTO FAMILIAR Calle Juan Ramon Jimenez (Peligros)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
	MAYO		
000000_04	07/06/2024	CONFLICTO VECINAL pasaje de los rardos 1.	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	05/06/2024	CONFLICTO VECINAL Agua de Cartuja 24 (DEFENSOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	10/06/2024	CONFLICTO VECINAL maestro vires 6	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	18/06/2024	CONFLICTO VECINAL Calle Raya,3	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	08/08/2024	CONFLICTO VECINAL calle marquina 23	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	14/06/2024	CONFLICTO VECINAL c/ milan 3 (DEFENSOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO SIN AVENENCIA
000000_04	05/07/2024	CONFLICTO VECINAL Ctrra. Málaga 86 (DEFENSOR)	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	26/07/2024	CONFLICTO VECINAL musica de maestro 17	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
	JUNIO		
000000_04	18/06/2024	CONFLICTO VECINAL jose ayala canto 6	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	08/07/2024	CONFLICTO VECINAL Avd. Italia 11	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04	18/06/2024	CONFLICTO VECINAL Margarita Xirgu 3	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04		CONFLICTO FAMILIAR callejón de la acequia gorda	EN PROCESO
	JULIO		
000000_04	05/09/2024	CONFLICTO VECINAL ruidos molestos	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	21/08/2024	CONFLICTO VECINAL Dr. Fermín Garrido	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR INCOMPATIBILIDAD POR DENUNCIA
000000_04		CONFLICTO ARRENDADOR ARRENDATARIAS, Plz. Diego de Siloe 7	EN PROCESO
000000_04	24/07/2024	CONFLICTO ARRENDORA ARRENDATARIOS, Calle Mirlo 18	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
000000_04		CONFLICTO VECINAL C/. Ramon y Cajal	EN PROCESO
000000_04	19/08/2024	CONFLICTO VECINAL Avd. America 29	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO CON AVENENCIA
	AGOSTO		
000000_04	05/09/2024	CONFLICTO VECINAL calle Blas Infante 1	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
000000_04	19/08/2024	CONFLICTO VECINAL Callejón del Pretorio 11	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO POR DESESTIMIENTO
	SEPTIEMBRE		
000000_04		CONFLICTO VECINAL	EN PROCESO
000000_04		CONFLICTO VECINAL	EN PROCESO
000000_04	18/09/2024	RESPUESTA INFORME DE JEFATURA	SE REMITE A JEFATURA FINALIZADO
000000_04		CONFLICTO VECINAL	EN PROCESO
	OCTUBRE		
	NOVIEMBRE		
	DICIEMBRE		

Fuente: Unidad Mediación Policía Local Granada

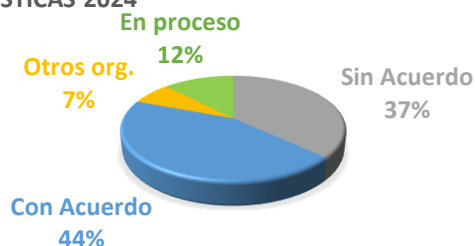
Intervenciones remitidas a Jefatura con acuerdo, avenencia	25
--	----

Intervenciones por desistimiento, sin acuerdo, sin avenencia	21
--	----

Otra jurisdicción, incompatibilidad, oficina procedencia	4
--	---

En proceso 7

Total de Intervenciones	57 (hasta septiembre)
--------------------------------	-----------------------



Fuente: Elaboración propia

7. Acercamiento del concepto mediación entre profesionales y ciudadanos

Existen distintas circunstancias que pueden causar dificultades para conseguir una implementación eficaz de la mediación policial, desde el punto de vista cultural, ético u organizacional, dependiendo del origen y la procedencia de esa restricción o bloqueo.

En el artículo de Redorta (2004), “Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía”²¹, se analiza la postura de Palenski (1985), considerando que la realidad es que todo el potencial que puede aportar la mediación a la policía no se aprovecha y que esto es por causa de los factores siguientes:

“— *Obstáculos dentro la organización*

— *Visión tradicional del papel del policía*

— *Los policías no se ven a ellos mismos como mediadores*

Para resolver esto, hace algunas recomendaciones de interés:

a) *La policía tiene que ser incorporada a los programas de mediación.*

b) *La organización policial ha de alentar el uso de la mediación y de los métodos alternativos de resolución de conflictos.*

c) *Los ayuntamientos tienen que ser conscientes de la necesidad de introducir conceptos innovadores como la mediación, con objeto de perfeccionar la calidad del servicio.*

d) *Se ha de conseguir que la policía vea la necesidad y aprecie el valor de poder intervenir en conflictos privados o de convivencia.*

e) *Los programas de mediación comunitaria tienen que reconocer el importante papel que puede desempeñar en ellos la policía. Tiene que haber una información continua de los casos tratados”.*²²

En referencia a esta circunstancia, en la Policía de Granada se está generando un acercamiento y una expansión en el conocimiento de dicha unidad, aunque es cierto que aún existen sectores de la población reacios a ser partícipes en la resolución de sus propios conflictos, considerando que la resolución judicial es la forma más adecuada de atajar un problema. Se trata por tanto de una cuestión social y cultural, donde la difusión de este tipo de mediación depende de cuestiones culturales y sociales que deben interiorizarse en la población para hacer más efectivo este tipo de recurso para la resolución de conflictos.

²¹ Redorta Lorente, J. (2004) *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*”.

Revista Catalana de Seguridad Pública, nº 15, p. 34

²² Palenski, J.E. (1984) *The use of mediation by Police*. Mediation Quarterly, 5, p.31-38

Además de las dificultades que se pueden encontrar ante esta desconfianza social, también existe un sector policial, más próximo a modelos policiales pasados, donde no es partidario a una resolución de problemas por medio del diálogo, el acompañamiento y la mediación, considerando que la labor de esta unidad específica no es tan importante.

Desde la propia Jefatura se está realizando un trabajo de difusión y publicidad de la Unidad de Mediación, promocionando una serie de cursos de especialización gratuitos para los Agentes interesados en su aprendizaje. Se ha agilizado la puesta en conocimiento de los casos a la Unidad, ya sea por vía telefónica o vía informe, donde se simplifica la tramitación con un simple informe de comunicación o traslado de hechos a la misma. Una de las vías más rápidas se trata de una plantilla donde se solicitaba tan solo nombre, apellidos y teléfono. Partiendo tan solo con esos datos, la unidad de mediación se pone en contacto con los requirentes e inicia el proceso.

La principal vía de divulgación de la labor de esta unidad se establece por medio de las propias patrullas policiales y Agentes en sus intervenciones, dando a conocer a los interesados la función de la Unidad de Mediación y recomendando la misma.

Para ello también se han creado unas tarjetas de la unidad y trípticos donde aparecen las características de la Unidad, su integración en la Policía Local de Granada y las diferentes formas de contactar con la misma.

En el campo de la mediación policial a nivel local, Granada necesita seguir creciendo y perfeccionando la misma, quizá aprendiendo de modelos más avanzados como los implantados en distintas localidades de la comunidad valenciana, donde la mediación policial se encuentra normalizada dentro de la estructura y función policial, e incluso implantada dentro del sistema judicial de acuerdo con los respectivos convenios judiciales.

8. Conclusiones

En este caso, se puede decir que la mediación policial en la ciudad de Granada, o más concretamente, la implantación de la mediación policial formal, se encuentra en un estado de “maduración o desarrollo”, teniendo en cuenta la escasa antigüedad que posee la unidad específica de mediación.

En referencia a los resultados estadísticos obtenidos anteriormente, se puede observar una evolución en la cantidad de casos e intervenciones realizadas, partiendo de las 48 intervenciones en 2022, pasando a 58 en 2023 y llegando a las 57 en 2024, aunque

la recogida de datos de este último año finaliza en septiembre, por lo sería de esperar que la cantidad de intervenciones superase las del año anterior. Además, se observa una evolución en los casos obtenidos con Acuerdo, pasando de una mayoría de casos Sin Acuerdo en 2022 a los años 2023 y 2024 donde el porcentaje de casos Con Acuerdo es mayor a los no resueltos. Estos datos estadísticos se pueden traducir como un efecto positivo del asentamiento de la unidad, donde la experiencia y la especialización de los agentes que trabajan en la misma van obteniendo resultados cada vez más positivos.

Aunque en estos años no se haya restringido ni limitado el número de casos, hay que reconocer que la labor de la Unidad se lleva a cabo solo por tres Agentes, lo que puede condicionar la realización de algunas intervenciones, por lo que la incorporación de algún componente más e incluso la adscripción de alguno en tareas administrativas simplificaría algunos procesos y posibilitaría una mejor y mayor distribución de intervenciones.

Las previsiones de futuro de esta unidad, como la de cualquier otra, depende directamente de los modelos policiales que se implanten y las posibles modificaciones que puedan surgir en el seno de la Jefatura, que recordemos depende funcionalmente de las políticas llevadas a cabo por el Ayuntamiento, el Área de personal, Área de Seguridad Ciudadana y el Área económica. Cuestiones como la falta de personal o escasez de medios en otras unidades que se puedan considerar “prioritarias”, pueden hacer que los medios asignados a la Unidad de Mediación disminuyan y, por tanto, se dificulte la labor de control y seguimiento de los posibles casos, no haciendo posible su mantenimiento.

Durante el proceso de elaboración de este trabajo, estas cuestiones planteadas se han visto reflejadas en algunas áreas y estructuras de la Jefatura, y por ende en la Unidad de Mediación Policial. Diversos cambios y circunstancias en el entorno de la Policía de Granada han provocado un cambio organizativo en referencia a esta Unidad, dejando de operar la misma de manera formal, por lo que actualmente se encuentra en un “compás de espera” hasta la llegada e implantación de una nueva Jefatura.

Quizá existan otras áreas en la Policía donde se pudiese prescindir de las mismas sin provocar una merma fundamental respecto a determinados derechos de las personas, aunque quizá también se necesite avanzar y evolucionar desde los estamentos políticos y policiales para comprender la función prioritaria que este tipo de Unidades tienen con la sociedad, con la comunidad y con la propia imagen policial. Mientras tanto, los requirentes de este tipo de servicios tendrán que conformarse con acudir a la vía judicial y obtener una resolución a sus conflictos que muy probablemente no sea satisfactoria para

las partes, o tendrán que seguir enquistando y prolongando los problemas hasta la llegada de una solución. Según los datos recogidos por la propia Central, desde el 01 de enero de 2025 hasta el 01 de junio de 2025, periodo en el que ya no se encuentra activa la unidad de mediación, se han llegado a recibir 204 llamadas por molestias (conflictos vecinales de diversa índole), 1356 llamadas por ruidos y 4 llamadas por malos olores. En todas se recurrió a la mediación “informal” realizada por las patrullas que se comisionan a cada uno de los servicios, no pudiendo saber cuáles necesitaron de una mediación formal y, por tanto, no se han llegado a resolver aún.

Una vez se superen los problemas organizativos que existen en la actualidad y la Unidad pueda volver a operar y realizar sus funciones, sería interesante ir más allá y apostar por una Unidad de Mediación de la Policía Local de Granada reconocida como mecanismo u órgano de Mediación en el Ministerio de Justicia u órganos judiciales de la ciudad. Tras conversaciones con responsables del servicio del Defensor del ciudadano de Granada, responsables del Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía en Granada y demás responsables de servicios relacionados con la mediación, todos manifiestan y transmiten la gran labor que se realiza desde Policía Local en estas funciones, no solo a efectos de mitigar la carga de trabajo de estos profesionales, sino como mecanismo socializador, que aboga por la obtención de una armonía ciudadana desde una perspectiva vocacional y profesional que no es posible suplantar por cualquier otro servicio. De hecho, esta labor se encuentra reconocida a nivel vecinal e institucional, ya que los agentes que son evaluados positivamente por los destinatarios de su servicio son reconocidos convenientemente, promoviéndose felicitaciones anuales de jefatura, donde se tienen en cuenta y valoran el buen trato, la eficacia y la eficiencia en la resolución de problemas que sean reconocidas por los vecinos de los distintos distritos o barrios.

El objetivo principal de toda mediación es abogar por una cultura de la paz, contribuir a mejorar el ambiente social y pacificar la tensión diaria acumulada en las personas a consecuencia del estrés, el trabajo, el desempleo, las enfermedades y los conflictos que pueden surgir fruto de la convivencia.

Para finalizar, como frase que resume mi parecer por todo el trabajo realizado y la proyección de futuro de esta herramienta, considero que ***la Mediación Policial se trata de un modelo de resolución de conflictos en el que me atrevo a decir que solo existen ventajas.***

9. Referencias Bibliográficas

- Aguilar, R., (2012) *Propuesta de un Proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana basado en competencias*, Tesis, Valencia
- Bush R. y Folger J. (1996). *La promesa de mediación: Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*, Barcelona, Ediciones Granica
- Cobler E. y Gallardo R. (2012) *Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*, Tirant lo Blanch
- Cobler, E., Gallardo, R., Lázaro C. y Pérez i Montiel J. (2014). *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*, Dykinson, Madrid
- Cobler, E. (2017). *Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz*, Uno, España
- Curbet Hereu, J. (2006). *La Glocalización de la (in)seguridad*. Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid. Colección Gobernabilidad y Desarrollo. Dirigida por Joan Prats i Català
- González Martín C. D. (2005). *Policías Locales, un servicio público de proximidad*. Cuadernos de Seguridad y Política. Editorial Dykinson
- Jones T., Folger J., *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires, Paidós
- Mejías Gómez, J. F. (1997). *Resolución alternativa de conflictos*. Curso sobre resolución alternativa de conflictos. Generalitat Valenciana, Conselleria de Bienestar Social, Valencia
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación*. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A

- Palenski, J.E. (1984) *The use of mediation by Police*. Mediation Quarterly, 5
- Redorta Lorente, J. (2004) Artículo *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. Revista Catalana de Seguridad pública. Núm. 15 edición en castellano
- Rabot, A. (2004) *Implantación y evaluación del modelo de policía de proximidad en España: balance y perspectivas*. Revista Catalana de Seguridad Pública, núm. 14, edición en castellano
- Ury W., Fisher R. y Patton B. (2011), *“Obtenga el SÍ. El arte de negociar sin ceder”*. Ed. Gestion 2000 s.a. Barcelona
- Vinyamata E. (2008 Editor) *Conflictos y Conflictología*. Artículo 1 *Conflictología policíaca*. *Policía y Conflicto*, Paradell, L. y Bosch A. Editorial UOC. 2008. Barcelona
- *Informe Anual 2024*. Defensor de la ciudadanía de Granada. Ayuntamiento de Granada
- Instrucción 2/24 de la Fiscalía Superior de Andalucía sobre la mediación penal en los delitos contra la seguridad vial
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Ley 4/2015 de 25 de abril del Estatuto de la Víctima del Delito
- Ley 1/2025 de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia

- Real Decreto-ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- Curso de formación impartido por la Unidad de Mediación de Policía Local Granada
- Cifras oficiales de población obtenidas del Instituto Nacional de estadística (INE), https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176951&menu=ultiDatos&idp=1254735572981
- Grupo Mutua de Propietarios, enlace <https://mutuadepropietarios.es/hub-de-influencia/publicacion/satisfaccion-vecinal/>, (consulta 04 de febrero de 2025)
- Periódico “Granada Hoy”, enlace https://www.gradahoy.com/granada/juzgados-Granada-primer-trimestre_0_1911410653.html, (consulta 15 de enero de 2025)
- Periódico “Granada Hoy”, https://www.gradahoy.com/granada/granada-2024-millones-turistas-aumento-visitas_0_2003189222.html, consulta (22 de enero 2025)

