



**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE**

Grado en Seguridad Pública y Privada

TRABAJO FIN DE GRADO

CURSO 2023/2024

**LA MEDIACIÓN POLICIAL COMO  
GARANTÍA DE SEGURIDAD Y  
CONVIVENCIA CIUDADANA**

Trabajo Fin de Grado presentado por

Juan Antonio Tous Molina

Tutorizado por la profesora Zoraida Esteve Bañón

Cotutorizado por la profesora Rocío Martínez Almanza

Elche, septiembre de 2024

## **Resumen**

Los requerimientos vecinales originados por situaciones de conflicto surgidas en el ámbito comunitario han supuesto y suponen cada vez más, un alto porcentaje de todas las intervenciones a las que las Policías Locales tienen que hacer frente. Por ello, adquiere mucha importancia la manera de afrontar cada una de esas situaciones de conflicto, es decir, la actuación que lleven a cabo los agentes en la resolución de un conflicto privado. Con la aprobación de la Ley 17/2017 de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales en la Comunitat Valenciana, se reconoció la función mediadora de los policías; una mediación policial que surge como un enfoque innovador y eficaz dentro del ámbito de la seguridad ciudadana, en consonancia con el modelo de proximidad, en un contexto donde la relación entre comunidad y policía adquiere cada vez más relevancia, y se presenta como una herramienta fundamental para fortalecer esa confianza, promover la resolución pacífica de conflictos y mejorar la calidad de vida en el entorno comunitario.

En este trabajo, tomando como referencia la Unidad de Mediación de la Policía Local de Denia, se va a analizar la gestión llevada a cabo tras la implementación de esta unidad en el año 2018, evaluar los tipos de procesos en los que se interviene, los resultados obtenidos y el grado de satisfacción que éstos han generado en las partes implicadas, a la vez que se examinará el nivel de capacitación de los integrantes de la plantilla de policía local y si estos conocimientos adquiridos son puestos en práctica en las intervenciones relacionadas con la resolución de conflictos privados. Para ello, se han evaluado los datos obrantes al respecto en las bases de datos de la Policía Local de Denia entre los años 2018 y 2023, y tras el análisis de éstos, se presenta evidencia de los tipos de conflicto en los que es más recurrente la mediación, quedando patente un elevado nivel de éxito obtenido tras la participación voluntaria de las partes en un proceso de mediación. Se ha realizado una encuesta, a través de un cuestionario preestablecido, a los integrantes de la Policía Local de Denia, totalmente confidencial, que demuestra la existencia de un número elevado de integrantes con formación muy básica o casi nula en la materia, y que no en todas las intervenciones se aplican los conocimientos adquiridos.

## **Palabras clave**

Comunitario, conflicto, policía, mediación, resolución, convivencia, proximidad policial.

# Índice

1. Introducción .....	3
2. Marco Teórico.....	6
2.1 Evolución de los modelos policiales. ¿De dónde venimos?.....	7
2.1.1. Modelo Gubernativo. La seguridad represiva ejercida desde el Estado .....	7
2.1.2. Modelo profesional. De la despolitización de los cuerpos policiales a un distanciamiento total con la ciudadanía .....	8
2.1.3. Modelo Comunitario. La ciudadanía como parte de las políticas de seguridad. .....	10
2.1.4. Pseudomodelos Policiales. La Teoría de las Ventanas Rotas y POP, la Policía Orientada a los Problemas .....	12
2.2. ¿Hacia dónde vamos?.....	15
2.2.1. La Policía de Proximidad como punto de partida.....	15
2.2.2. Mediación Policial ¿eso lo hemos hecho toda la vida?.....	19
3. Marco Normativo.....	24
3.1 La legitimidad amparada en la normativa que regula la función policial.....	24
3.2 ¿Es legítima la mediación realizada por la Policía? .....	27
3.3. Otros ámbitos de intervención de la policía mediadora .....	35
4. Análisis del territorio, demografía y organigrama policial .....	36
4.1 Territorio y demografía .....	36
4.2 Organigrama de la Policía Local de Denia.....	38
4.3 Puesta en marcha de la Unidad de Mediación Policial.....	39
5. Objetivos e Hipótesis .....	40
5.1 Objetivos .....	40
5.1.1 Generales .....	40
5.1.2 Específicos.....	40
5.2 Hipótesis.....	41

6. Metodología .....	41
6.1 Obtención de datos .....	41
6.2 Descripción de la muestra y variables del estudio.....	42
6.3 Procedimiento.....	44
6.4 Instrumentos .....	45
7. Resultados .....	46
7.1 Las intervenciones policiales.....	46
7.2 Análisis de las intervenciones policiales en conflictos comunitarios .....	48
7.3. Concentración espaciotemporal de intervenciones por molestias vecinales .....	51
7.4. Análisis de la gestión llevada a cabo por la Unidad de Mediación Policial .....	54
7.4.1 Resultados obtenidos de los procesos de Mediación Policial realizados.....	56
7.4.2 Análisis de la valoración del servicio .....	60
7.5 Análisis del nivel de capacitación en Mediación Policial .....	62
8. Conclusión .....	75
9. Anexos .....	78
9.1 Cuestionario .....	78
10. Referencias bibliográficas .....	82

## **1. Introducción.**

Vivimos en una sociedad cada vez más plural y diversa, que cambia a gran velocidad. El respeto por los demás y el diálogo se debilitan, imponiéndose la prisa y el desasosiego; cuando conducimos, en el trabajo, en la compra..., olvidamos qué significa ser paciente, y esto, puede desembocar en una rivalidad creciente, en la que la ciudadanía resuelve sus conflictos viendo al otro como un oponente, buscando, para ello, métodos de resolución en los que evite el contacto con la otra parte, es decir, por medio de otro u otros, como por ejemplo, a través de un abogado, la policía, la denuncia y el proceso judicial o, incluso, el uso de la violencia para imponer su postura.

El conflicto es inherente al ser humano y a la vida en comunidad, por eso, es más factible que tengamos un conflicto con nuestros familiares, amigos, vecinos o conocidos, precisamente por eso, porque los conocemos y nos relacionamos con ellos.

Por eso, la sociedad actual, concedora de sus derechos y libertades, exige de las instituciones públicas que la representan soluciones concretas, y la aplicación de la Ley no ofrece siempre las herramientas ideales para hacer frente a los problemas. Se deben promover y generar nuevas formas de prevención y actuación que animen a la ciudadanía a ser partícipes en la resolución de los conflictos que surgen de la vida en comunidad.

La Policía Local, como otras tantas instituciones públicas, ha estado marcada por esos mismos factores y transformaciones que han conformado la sociedad actual en la que vivimos. Por ello, como un eslabón más del engranaje social, estas organizaciones policiales, deben apostar y apuestan por la prevención y la cohesión social, y, para ello, avanzan fomentando y facilitando el acercamiento entre policía y ciudadanía, aportando al eje de la institución, mayor comunicación y transparencia, convirtiéndola en un verdadero referente social.

Atrás queda el ideal de orden público, reactivo y distante, que proyectaba una imagen de la policía cuya dedicación única y exclusiva era el tratamiento de lo ilícito y la garantía del poder a través del control ciudadano, para dar paso a un modelo flexible y cercano, basado en la prevención, la confianza y el respeto, que actúa colaborando con aquellos elementos que conforman la sociedad actual, garante de buena convivencia ciudadana, aplicando modelos de prevención, análisis y gestión del conflicto.

Una nueva identidad, definida en el mismo Preámbulo de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de Coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana, donde dice:

(...) las policías locales pueden y deben configurarse como instrumento de cohesión e integración social, superando un concepto restrictivo y anticuado de orden público para dar paso a otro, más amplio, basado en el **principio de proximidad**, que potencie su carácter preventivo y asistencial, dirigido a la resolución de conflictos.

La Policía Local pues, debe ser concebida como un referente dentro de la sociedad y no como un agente externo de control, por lo que debemos abogar por esa implementación de políticas de seguridad más próximas y acordes al desarrollo social, tanto desde la perspectiva de la territorialidad, como en la dispensa del trato cercano, integrador y asistencial, garantizando el estado de bienestar.

El ciudadano pasa a ser el epicentro de referencia en los programas que desarrolla este nuevo modelo de políticas de seguridad, más social y democrático, y participa con iniciativas en materia de convivencia, protección o desarrollo urbano, a la vez que puede conocer y, por tanto, sentirse parte de los resultados obtenidos de la gestión policial. Un nuevo modelo, basado en los principios de la policía comunitaria “Community Policing”, que tiene como una de sus máximas, implantar a la vez que implementar sistemas alternativos de resolución de conflictos, en el que su principal exponente es la Mediación Policial y la Policía Orientada a la Solución de Problemas, siendo éste, el modelo de intervención que fundamenta lo que hoy en día conocemos como Policía de Proximidad.

Aunque, fallaremos si, al defender la aplicación de tales políticas de seguridad, lo hacemos únicamente pensando en nuestra actuación con la ciudadanía, y no priorizamos la necesidad de intervenir primero desde el interior de la propia institución, donde el ideal de muchos de sus integrantes, no se corresponde con estas políticas de proximidad. Como dice Martínez Espasa (2015), no sirve de nada realizar políticas de proximidad (...) si en el corazón de la institución policial siguen existiendo actitudes y comportamientos de simple acción, disuasión y distanciamiento de la ciudadanía.

El IVASPE, Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias, es la entidad pública encargada de la formación de los agentes que se incorporan al mundo de la Policía Local en la Comunitat Valenciana, una formación que, como dice el Preámbulo de la Ley 17/2017, está orientada hacia el modelo basado en políticas de seguridad que potencien el apoyo y la colaboración policial, la prevención, el análisis de actuaciones y la

planificación de objetivos, valorando, en primer lugar, el papel desempeñado por las Policías Locales, en cuanto a sus atribuciones, capacidad de respuesta y su proximidad al quehacer diario de los vecinos; en definitiva, una formación que gira en torno al modelo de proximidad.

Además, desde el año 2009, el IVASPE, viene impartiendo, como asignatura obligatoria, la Mediación Policial, lo que supone que, quince años después, un porcentaje elevado de agentes que día a día patrullan las calles, conocen la mediación, pueden servirse de ella y saber de sus beneficios.

Que las y los nuevos funcionarios policiales, estén instruidos en Mediación Policial, dentro de un programa de formación basado en el modelo de proximidad, es un aval muy importante de que las políticas de seguridad en nuestros pueblos y ciudades estén basadas en la prevención y la garantía de la convivencia ciudadana.

Pero, afirmaciones como las citadas en el párrafo anterior por Martínez Espasa, referentes a la necesidad de actuar primero desde el interior de las propias instituciones policiales, unido, a la manera de proceder, tanto en la actuación como en el trato hacia la ciudadanía por parte de algunos funcionarios policiales en su labor diaria, hacen que nos planteemos ciertos interrogantes:

- ¿Conocemos el modelo de proximidad y actuamos conforme a sus principios o, por el contrario, lo seguimos haciendo desde una situación de superioridad?
- La Mediación Policial, ¿sabemos realmente qué es y qué nos puede aportar?
- Si es así, ¿cómo la aplicamos en el desarrollo de la convivencia ciudadana?
- ¿Es la Mediación Policial una herramienta de mejora del Modelo de Proximidad?

Para encontrar las respuestas a tales preguntas que me permitan obtener una visión de la realidad y sobre las que fundamentaré el presente trabajo, dedicaré el estudio al análisis de una plantilla de Policía Local de tipo medio/alto, con unos niveles destacados de intervención en la gestión de conflictos privados, y que cuente con una Unidad de Mediación Policial en su organigrama. Para ello, como ejemplo de otras tantas, elijo la población de Denia, por tratarse además de una ciudad muy importante a nivel turístico, que, en época estival, cuadruplica su población, acogiendo una gran diversidad de culturas y nacionalidades, siendo primordial la gestión que se haga de la convivencia ciudadana.

## 2. Marco Teórico.

La actuación policial, ha estado siempre determinada en función de la época, las circunstancias o los sistemas de gobernanza bajo los que las organizaciones policiales han desarrollado su gestión, generando para ello, modelos policiales con los que dar respuesta a los retos planteados en el momento de su concepción.

“Un modelo policial es un concepto que aúna variables organizativas, sociales, políticas y económicas, una construcción que pone en relación las organizaciones, el entorno social y el mundo de las ideas...” (Torrente, 2001:243, como se citó en Berlanga, 2017).

Un breve análisis de algunos de estos modelos permitirá apreciar y comprender los cambios y evoluciones surgidos en el diseño de las políticas de seguridad y convivencia.

### 2.1 Evolución de los modelos policiales. ¿De dónde venimos?

Son varias las clasificaciones esbozadas de los diferentes modelos policiales desarrollados a lo largo de los siglos XIX y XX, de las que autores como Guillén (2015), los enumeran en tres modelos básicos:

- **Gubernativo**, en el que la Policía es un instrumento que recibe órdenes del poder.
- **Profesional**, la Policía es una profesión que desarrolla sus propios intereses y visión del mundo.
- **Comunitario o de servicio público**, la Policía es un servicio público que puede ser solicitado por los ciudadanos.

En cada uno de ellos, se atiende al objeto central al que se dirige la acción de la Policía, debiendo tener en cuenta que estos modelos no existen de forma pura en ningún lugar, y que sirven como referencia para orientar las tendencias organizativas del sistema de seguridad que impere en cada uno de ellos.

Hay que tener claro que la Policía que conocemos hoy, es consecuencia de la concepción del Estado como organización política moderna, con el objetivo de garantizar la protección ciudadana en un determinado territorio, y que el ser humano, por su forma de vida social, ha necesitado y necesita la fuerza lícita de los gobiernos para hacer frente a los problemas surgidos de la convivencia social.



### **2. 1.1. Modelo Gubernativo. La seguridad represiva ejercida desde el Estado.**

Con esta premisa del control de la seguridad ejercida desde el Estado, en el siglo XIX, se instauró el **modelo gubernativo**, con orígenes en la revolución francesa, y cuyo fin era mantener y proteger el orden político y defender los derechos ciudadanos. Se tomaron como referencia algunos elementos policiales existentes hasta ese momento, pero adaptados a la nueva forma de Estado de separación de poderes. Supuso una transición del modelo militar al modelo civil, dada la necesidad de dar un nuevo enfoque a las desafortunadas consecuencias que habían tenido ciertas actuaciones de orden público llevadas a cabo por unidades militares. Esta separación entre policía y ejército no fue inminente, siguiendo durante un tiempo con cierta estructura y naturaleza castrense, dando lugar a organizaciones policiales centralizadas, con protocolos de actuación jerarquizados, sin iniciativa para los agentes, alejándolos de toda relación ciudadana, basando su actuación únicamente en el patrullaje y la lucha contra la delincuencia, de forma que, como señaló Michel Foucault, según Castro (2018): “Sin delincuencia no hay policía”.

Se trataba pues de un modelo reactivo, vigilante, y muy dependiente del desarrollo formal del sistema político en el que el control de la información y el orden en los espacios públicos, garantizaban la supervivencia del sistema. En esta época, los poderes públicos estaban sometidos a la ley, lo que provocaba que la Policía no pudiera tomar sus propias decisiones, debiendo seguir lo establecido por el poder ejecutivo, para que, cuando éste ordenara la actividad, ejecutarla. Un ejemplo de aquellas organizaciones con inspiración militar serían la Gendarmería francesa, la Guardia Civil o los Carabineros italianos.

### **2.1.2. Modelo profesional. De la despolitización de los cuerpos policiales a un distanciamiento total con la ciudadanía.**

Ya en 1920, el criminólogo August Vollmer, Jefe de la Policía Local de Berkeley (EEUU), ante el deterioro de la imagen policial de finales del siglo XIX y principios del XX, debido tanto a la gestión corrupta y partidista de la administración, como a que los cuerpos policiales estaban integrados por policías con pocos conocimientos, muy dependientes del poder político y con escasos recursos, inició un proceso de **profesionalización de la policía**, al igual que se hizo con la enseñanza o la medicina, en las que el saber dotaba de autonomía a sus miembros respecto del poder político, y les otorgaba un verdadero prestigio social.

En su obra, *The Police and Modern Society*, Vollmer A. (1936) ofrece un concepto de la Policía que tiende a despolitizarse, mejorando los procesos de selección y formación, y promoviendo a la ciencia en el campo de la seguridad. El modelo profesional destaca por un menor sometimiento a la ley por parte del sistema político. Para este modelo, también es fundamental la lucha contra la delincuencia bajo el cumplimiento de la ley, pero surgen nuevas formas de actuación: según el modus operandi del delincuente, apoyándose en los conocimientos médicos, psicológicos, físicos o psiquiátricos, o evaluando y archivando los datos obtenidos de las actuaciones policiales para verificar su grado de eficacia.

El avance del ideal profesional implicó que la policía y sus agentes debían destacar por la excelencia tanto en el ámbito de la formación como en sus habilidades y actitud personal, presentando al policía como una persona con conocimientos de seguridad por encima del resto, que no cuenta con nadie en la toma de decisiones, sólo en la estricta aplicación de la ley.

Se incorporan instrumentos que proporcionan un mejor conocimiento científico de la realidad y facilitan el diseño de procedimientos de actuación más efectivos. Para ello es necesario registrar la actividad policial, poder analizarla y aprender de las experiencias, así como también la búsqueda de nuevas técnicas e instrumentos en beneficio de la función policial, como el ámbito de la criminalista. Se aprovechan los avances tecnológicos en la mejora del trabajo diario, como la incorporación de vehículos a motor para el patrullaje de los agentes, y se desarrollan indicadores de referencia que reflejen si las funciones se cumplen de manera adecuada y se alcanzan los objetivos esperados. El modelo profesional supuso una mejora de las condiciones laborales, salariales y del estatus profesional, que exigía por tanto a los agentes un nivel ético máximo en la conducta policial. La lucha contra la delincuencia suponía la persecución de todo aquello considerado ilícito, aunque en muchas ocasiones, y esto fue un punto negativo del modelo, se centraban únicamente en aquellas causas más graves, dejando de lado infracciones menores.

El caso más notorio fue la persecución del consumo de alcohol tras su prohibición en los EE. UU. de los años 20, habiendo una parte de los agentes que dudaban que esta conducta fuera delictiva, además de poner en entredicho el tiempo que se perdía en controlar estas acciones y no se utilizaba en perseguir delitos más graves. Las causas de la delincuencia y la prevención del delito no son relevantes, importando sólo la búsqueda

de delincuentes para detenerlos y evitar que vuelvan a delinquir, siendo ésta la única función preventiva a considerar, al igual que pasaba en el modelo gubernamental.

El ciudadano es el sujeto pasivo, sin conocimientos sobre seguridad, situando a los policías en un plano superior por su formación y saber. La opinión del ciudadano no es tenida en cuenta para la actividad policial, sólo se le tiene en consideración como receptor de medidas de seguridad y, sobre todo, como fuente de información relevante referente a la comisión de delitos, es decir, sólo les interesa la confianza ciudadana para obtener información válida para sus funciones. Por otra parte, la relación política también resulta difícil, al no tenerse en cuenta tampoco la opinión de ésta en la implantación de políticas de seguridad.

Esta preponderancia, generó un distanciamiento policial tanto del sector político como de la ciudadanía, con el añadido de que ya no se realizaba el patrullaje a pie, sino en vehículos policiales con “modernos” aparatos de radio, acrecentando de esta manera aún más el distanciamiento policial.

En palabras de Goldstein H. (1979), como se citó en Guillén (2016) p. 213, la Policía había olvidado que su finalidad era solucionar los problemas de la gente, no siendo un fin sino un medio.

### **2.1.3. Modelo Comunitario. La ciudadanía como parte de las políticas de seguridad.**

En un interés por resituar socialmente a la Policía y acabar con el distanciamiento de la ciudadanía, como respuesta a los inconvenientes surgidos de los modelos anteriores, en los Estados Unidos de los años setenta del siglo pasado, se inició un proceso de reorientación de la función policial hacia los ciudadanos, cuyos intereses y problemas serían tenidos en cuenta. La Policía había perdido la legitimidad, y en aquella sociedad era necesario el acercamiento ciudadano, sobre todo hacia las minorías étnicas, impensable y nulo con los modelos anteriores. Hablamos del **modelo comunitario**, bajo cuyo paraguas se sitúan diversas nomenclaturas como policía comunitaria, policía de barrio, policía de proximidad o de servicio público. Pero no existe un consenso con los orígenes de este modelo. Autores como Guillén (2015), defienden que se produjo un retroceso temporal hasta llegar a los principios que sirvieron de base para crear la Policía Metropolitana de Londres en 1829, posiblemente el primer cuerpo de policía moderno y precedente de Scotland Yard, desarrollados por su máximo referente, Sir Robert Peel, estadista inglés considerado el padre de la Policía Comunitaria.

Estos nueve principios elaborados por R. Peel, fueron la guía perfecta de un nuevo servicio policial, caracterizado por la adopción de un rol primario de prevención del crimen y el desorden, con el fin de no seguir más con el modelo de organización reactiva dependiente de la detección y persecución de incidentes una vez cometidos. Algunos autores afirman que estos principios no han cambiado a través de los años, asegurando que son un fiel reflejo de la policía comunitaria, como prueba el séptimo principio:

“Mantener en todos los tiempos una relación con el público que da realidad a la tradición histórica de que **la policía es el público y el público la policía**. [...]”

De esta manera, se define 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, y al que se le atribuyen ciertas características, tales como que la fuerza sea el último recurso a utilizar para imponer el orden, abriendo paso primero al diálogo para minimizar los daños y solucionar los problemas, o que el consenso ciudadano se alcanza desde el cumplimiento de la ley, de la aceptación de la sociedad y la prevención, de modo que las intervenciones policiales de lucha contra la criminalidad y la delincuencia, objetivo secundario en este modelo, se alejan de la acción reactiva en pro de una acción más preventiva. Hay que tener en cuenta que este modelo aparece en un momento de aumento de la delincuencia sin que la acción reactiva de los predecesores surtiera efecto.

El cumplimiento de la ley no es el objetivo principal, hecho que resulta necesario para precisar la imparcialidad policial y disminuir el miedo ciudadano. Es importante, el diálogo con esa sociedad cada vez más diversa, destacando por ello, el trato que se da a las minorías sociales. Una comunicación que genera confianza además de aportar la información necesaria para detectar las necesidades de la ciudadanía y poder así ofrecer un mejor servicio. En las actuaciones policiales, se descentraliza la toma de decisiones por parte de los agentes, favoreciendo su relación con la ciudadanía. Se patrulla a pie de calle, dispuestos a cuidar de las necesidades vecinales, abriendo nuevas oficinas de atención ciudadana. Se busca un perfil de policía más flexible y polivalente, formado en habilidades sociales y comunicación, que le ayuden en el trato personal. Se fomenta la entrada de mujeres y personas de minorías étnicas y culturales dentro del servicio policial. Todas estas reformas fomentaron el contacto entre policía y ciudadanía, permitiendo saber la opinión de ésta sobre la seguridad e institución policial, y centrando su actuación en defender los problemas y calidad de vida de las personas.

Se convocan las primeras reuniones vecinales con participación policial para tratar temas relacionados con la seguridad, y en las que los ciudadanos pueden informar a la policía de sus inquietudes y preocupaciones, y la policía hará lo mismo sobre medidas de prevención o consejos de actuación ante determinados delitos. Aparecen las encuestas de opinión sobre seguridad, acogiéndose con más decisión a la solución de conflictos, disminuyendo las actuaciones reactivas y represivas, recobrando el viejo lema de la policía inglesa *Policing by consent*. Se establecen mecanismos de control de las actuaciones policiales y de presentación de quejas por parte de la ciudadanía. La prioridad del modelo es proveer al público con un servicio que le dé seguridad, cuyo primer objetivo ha de ser conocer las necesidades de los ciudadanos en esta materia. Se utilizan las encuestas de victimización de manera que se puedan conocer los delitos que sufre la ciudadanía, además de los que se denuncian, qué nivel de seguridad tiene y la opinión del servicio policial, entre otras. La policía debe saber si la ciudadanía se siente segura o insegura y qué elementos provocan o generan inseguridad, de esta manera, sabrá qué acciones son prioritarias para mejorar los niveles de seguridad.

En definitiva, la democratización del concepto de Policía de finales del siglo XX y principios del XXI, es el resultado de la orientación de ésta como servicio público, pasando la ciudadanía a ser el sujeto activo en la demanda de responsabilidades.

#### **2.1.4. Pseudomodelos Policiales. La Teoría de las Ventanas Rotas y POP, la Policía Orientada a los Problemas.**

Siguiendo con la búsqueda del modelo que garantice la eficacia de la actuación policial, surgieron nuevos enfoques que, aunque no suponían una revisión del ideal completo de policía, sí aportaron cambios relevantes en algunos casos. Algunos autores como Guillen (2015), los califica como presuntos modelos, metodologías que han venido a modificar la manera de intervenir de la policía y así poder mejorar sus resultados.

##### **A. La Teoría de las Ventanas Rotas. Wilson y Kelling. (1982).**

El primero que me gustaría destacar, es el estudio desde una perspectiva policial realizado por Wilson y Kelling, culminado, en 1982, con la publicación del artículo "*Ventanas rotas; la policía y la seguridad en los barrios*", basado en el experimento del profesor Zimbrano, origen de la conocida como "*Teoría de las Ventanas Rotas*".

En él se denunciaba la prioridad que la Policía le daba a los delitos graves y no se consideraban responsables de los problemas comunitarios originados por la pequeña delincuencia, infracciones administrativas y los desórdenes en los barrios. Su filosofía era “evitar el desorden para evitar la inseguridad”.

Ambos autores, afirmaban que una ventana rota que no se repara, es una señal de que a nadie le preocupa lo que pase, por lo que romper más no cuesta nada.

Si una persona observa desorden o conductas incívicas, lo percibirá como que en ese lugar no existen normas, favoreciendo así que no tenga ninguna carga emocional ni de responsabilidad a la hora de cometer actos antisociales o incívicos. El desorden social generado en lugares degradados con poca integración social, calles insalubres, presencia de mendigos, alcohólicos, o jóvenes iniciados en el trapicheo de drogas o la pequeña delincuencia, generará inseguridad, pudiendo derivar en un incremento de actos delictivos mucho más graves.

Las comisarías debían reorientar los recursos hacía la prevención y la búsqueda de las causas de los desórdenes urbanos, porque, de lo contrario, se podrían generar situaciones más graves. Si los barrios se encontraban limpios y en buenas condiciones, podrían disminuir los actos vandálicos y la delincuencia. Maguire (2000).

Esta teoría de las ventanas rotas se aplicó por primera vez en el metro de Nueva York en los años 80 y sirvió como justificación, aunque se alejaban manifiestamente de sus fines, para implantar otras estrategias policiales, como la denominada “**Tolerancia Cero**”, cuyo exponente fue, la propia Policía de Nueva York, siendo alcalde Rudolf Giuliani.

Estaba enfocada a reducir el delito y el desorden general, con grandes inversiones públicas, en personal y medios materiales, basada en el castigo severo a cualquier infracción, fuera legal o administrativa, sin importar su gravedad.

Fue un éxito a corto plazo, pero tuvo efectos adversos con críticas a la institución por sus numerosas detenciones y abuso policial. Sólo en Nueva York, las quejas aumentaron un 41%, consecuencia tanto de la presión ejercida por los mandos para cumplir cupos, como el hecho de que las minorías étnicas percibieran a la policía como instigadores de los problemas de su comunidad.

Según Berlanga (2018), la tolerancia cero no ataca más que a las consecuencias y en ningún caso a las causas de las infracciones.

Años después, la expresión tolerancia cero, sigue siendo un recurso barato utilizado en discursos políticos, como forma de gestión de la seguridad ciudadana y garantía de buena convivencia, aunque, en la práctica real, vemos actuaciones en las que existen prejuicios y actitudes intolerantes, racistas o xenófobas sobre una parte social a la que se culpabiliza de los problemas de la delincuencia y mala convivencia ciudadana.

## **B. Policía Orientada a los problemas.**

El otro modelo a destacar es el de la Policía Orientada a los Problemas (POP), que nace de la mano de Hernan Goldstein en 1979, quien, basándose en el modelo de policía comunitaria, defiende que los cuerpos policiales deben garantizar a la ciudadanía la calidad del servicio, solventando los problemas de la vida diaria sin aumentar para ello los daños. Para Goldstein, hasta ese momento, la Policía solo acataba la ley, sin atender aquellos problemas que los ciudadanos debían resolver, por lo que, tenía que proporcionar los servicios necesarios para mejorar las condiciones de vida social. Según afirma, la Policía debe conocer el motivo de los incidentes y no reaccionar una vez que éstos se han cometido; debe intentar prevenirlos, analizando para ello la información y estableciendo la mejor respuesta, para aplicarla y poder evaluar su eficacia.

Esta metodología se confeccionó por una colaboración de Goldstein con Eck y Spelman, denominada SARA (Scanning, Analysis, Response, Assessment), desarrollada en 1987 por el Foro de Investigación de Ejecutivos de la Policía de los EE.UU., aplicándose de forma sistemática hasta el año 1995. Se identifica el problema, se analiza, se procede a su mitigación y se comprueba la funcionalidad o no de su respuesta. Goldstein, evita citar la palabra mediación, sin embargo, teoriza de manera práctica sobre el papel menos vinculado a la ley que debe desempeñar la Policía, siempre en los casos que fuera posible, con un criterio de intervención mínima.

En 1990, presenta "*Problem Oriented Policing*", una nueva manera de concretar la función policial alejada del uso incorrecto de la autoridad, basándose en hechos como que la Policía había estado más preocupada en la organización interna de la administración, políticas o los procesos judiciales, y no atendía los problemas reales que afectaban a la comunidad; la manera en que estructuraba el trabajo, dirigido a las llamadas que solicitaban ayuda, definía una acción reactiva más que proactiva.

Consideraba que la Policía dedicaba poco tiempo a la iniciativa de los agentes, a la prevención o a reducir los problemas de la comunidad, llegando a la conclusión de que los agentes no eran utilizados de forma eficaz. Lo urgente pasa por encima de lo importante y provoca que el rol de la comunidad quede en segundo plano, por eso, Goldstein, estima que la mediación y las habilidades de negociación son útiles para la Policía, pero se pregunta si, ¿tiene la Policía la neutralidad necesaria y requerida para considerarse mediadora?; su respuesta fue “no”, atendiendo al concepto de Policía como servicio público, aceptando, además, cierta dificultad a la hora de aplicar la mediación en el ámbito policial (Redorta, 2004, p. 33).

Según Redorta (2004), una de las formas empleadas para hacer realidad esa mediación policial, fue la técnica denominada *Patterning of Incidents*, que consistía en acotar muy bien los casos concretos en los que se puede intervenir, estableciendo aquellos en los que se puede mediar policialmente.

Este modelo de intervención es el que fundamenta lo que hoy conocemos como Policía Comunitaria o Policía de Proximidad.

## **2.2. ¿Hacia dónde vamos?**

Llegados a este punto de brevísimo repaso de los modelos policiales, y de acuerdo con el momento social actual, la pregunta es: ¿Cuál es ese modelo policial que debemos implementar en el ámbito de la convivencia ciudadana?

Aunque la respuesta parece obvia, la verdad es que existe una evidente resistencia, dentro de las instituciones policiales, no en lo referente a qué modelo es el adecuado para garantizar una buena convivencia ciudadana, sino cómo aplicarlo para lograr tal fin.

### **2.2.1. La Policía de Proximidad como punto de partida.**

La sociedad del siglo XXI necesita una institución policial que sea accesible, empática, resolutiva, formada, flexible y próxima. Una Policía que aúne tanto los principios de la Policía Comunitaria, de relación y colaboración entre policía y comunidad, como los principios de la Policía Orientada a los Problemas, un modelo que, a través de mecanismos como la Mediación, ayuda a mantener y desarrollar esa buena convivencia ciudadana con medidas preventivas y proactivas.

Hablo de una Policía que desarrolla su actuación en los barrios y zonas urbanas, enfrentándose de forma directa, en su servicio diario, con las manifestaciones de



inseguridad, por un lado, y las demandas de seguridad, por otro. Una Policía Comunitaria, de Proximidad o de Barrio, terminologías diversas, dependiendo de la zona del mundo donde nos encontremos, pero todas válidas para un mismo concepto de institución que actúa de manera activa en la sociedad, con presencia, colaboración e intercambio.

En países como Francia e Italia, se acuñó como Policía de Proximidad, al modelo anglosajón de Policía Comunitaria, importado desde los Estados Unidos y Canadá. En España, se la llamó inicialmente Policía de Barrio.

Algunos autores discrepan acerca de si son un mismo modelo, como es el caso de Normandeau (1994), o por el contrario los exponen por separado como manifiesta Bertaccini (2011). Personalmente, coincido con la opinión del profesor Guillén (2015), quien afirma que “todas estas denominaciones, con independencia de que definan modelos idénticos o no, sí que identifican modelos que se pueden enmarcar en un concepto amplio de policía comunitaria o, si se prefiere, para evitar confusiones, de servicio público.”

Aclarada esta diferenciación de términos, destacaría a Robert Trojanowicz (1983), quien afirmó que “la policía de proximidad no es una especialidad, sino una filosofía de intervención, es decir, un conjunto de diversas metodologías operativas caracterizadas por una firme atención a las necesidades de la ciudadanía.”

Por tanto, cuando se habla de proximidad se hace desde el punto de vista de la gestión, es decir, un cambio en las estrategias, tanto internas, para aumentar la eficiencia, como externas, en la prestación de servicios, sin cuestionar ni modificar nunca, la misión fundamental de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, que establece el artículo 104.1 de la Constitución Española.

Una de las tareas principales, que desde las propias instituciones se está llevando a cabo para adoptar este nuevo enfoque del modelo de proximidad, que deje atrás el modelo tradicional, restrictivo y anticuado de orden público, es hacer frente, en primer lugar, a esa resistencia al cambio que existe en el seno de las instituciones policiales cuando, algunos de sus propios integrantes, tienden a valorar como verdadero trabajo policial la represión delictiva, y, por el contrario, minusvaloran la función preventiva, social y proactiva, a la que algunos/as califican como “municipaladas”.

Debemos tener en cuenta que, como consecuencia de la convivencia ciudadana, surgen problemas diarios a los que la Policía Local se tiene que enfrentar, donde la aplicación estricta de la ley o las normas administrativas, muchas veces no son la solución al problema, pudiendo, en algunas ocasiones, provocar el efecto contrario y llegar a agravarlo.

Pero, mucho más importante que esa aplicación de la ley, es la manera en cómo interactuamos en nuestras intervenciones con la ciudadanía, si lo hacemos desde el respeto o por el contrario continuamos anclados en el escalón del poder.

No debemos actuar con la idea errónea de que la policía de proximidad comporta una pérdida de autoridad, ni tampoco en su cometido como garante de la legalidad. Lo que propone la proximidad es una cooperación recíproca con la ciudadanía que le permita encontrar soluciones a esos problemas diarios que ponen en riesgo la convivencia. Esa cooperación o corresponsabilidad en la seguridad, conlleva a que las relaciones entre ambas se dispongan desde el positivismo, involucrando a la comunidad en los problemas que más le preocupen, identificándolos y en busca de la solución más adecuada para eliminarlos. El objetivo de la policía de proximidad es garantizar la convivencia ciudadana, reduciendo la conflictividad y el desorden, partiendo de un cuidadoso análisis de la problemática de las diferentes zonas urbanas y barrios, aplicando los procesos adecuados para su resolución. Para ello, se tendrán en cuenta las características de cada barrio, siendo un área muy enmarcada geográficamente ese territorio en el que la patrulla ejerce su responsabilidad. La evolución constante que experimenta la sociedad y, en consecuencia, el concepto de la Policía de Proximidad determina, que esta última, no está totalmente acabada de definir, siendo flexible y abierta para su adaptación a las necesidades concretas de cada comunidad, implementando nuevos enfoques y herramientas, a pesar de que todas ellas tengan unos principios básicos.

Tenemos que saber diferenciar los objetivos que se plantean y las estrategias llevadas a cabo para conseguirlos, pudiendo aplicar otras en el caso de que éstas no sean las más adecuadas en nuestra organización.

Estas y otras nuevas estrategias de funcionamiento, aportarán a las organizaciones policiales unos criterios de calidad y eficiencia, que determinarán el grado de satisfacción ciudadana, garantizando además su seguridad y su libertad.

**Tabla 1. Estrategias de la Policía de Proximidad.**

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Origen de la Proximidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupación por una disminución de la sensación de seguridad</li> <li>• Reducir el miedo al delito y potenciar la sensación real de seguridad</li> </ul>
Corresponsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicar a la comunidad en los problemas de la seguridad y los sistemas de prevención y lucha contra el delito</li> <li>• Mayor compromiso individual en la resolución de problemas</li> </ul>
Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de comités consultivos ciudadanos dentro de los barrios</li> <li>• Coparticipar en el diseño de las políticas de seguridad y actuación</li> <li>• Participación colectiva de mejora de niveles de seguridad y calidad</li> <li>• Identificar actividades policiales y los objetivos de la comunidad</li> </ul>
Transversalidad Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación policial con resto de agentes sociales comunitarios</li> <li>• Colaborar en el desarrollo de programas comunitarios preventivos</li> <li>• Ventana única</li> </ul>
Despliegue Territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por la aproximación al territorio y a la ciudadanía</li> <li>• Aumentar la presencia en el territorio</li> <li>• Servicio adecuado a las características específicas del territorio</li> <li>• Identificar problemas del lugar y aplicar estrategias resolución</li> </ul>
Orientación resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de trabajo proactivo y preventivo (mediación policial)</li> <li>• Patrulla en la calle con mayor autonomía y poder de decisión</li> </ul>
Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento y actitudes interactivos</li> <li>• Estrategias de consulta sistemática</li> <li>• Mantener contacto con la ciudadanía. (empatía, asertividad)</li> </ul>
Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar cuenta a la comunidad y a los cargos políticos electos</li> </ul>

Fuente. Elaboración propia a partir del Manual de la Policía de Proximidad Dip. Barcelona.

Que una organización policial cuente con unidades de proximidad, no garantiza que, la filosofía de sus intervenciones, esté enmarcada en estas estrategias de servicios; hay que dejar atrás la respuesta reactiva y ofrecer una prestación de servicio proactiva; pasar del patrullaje habitual o aleatorio, sin ninguna finalidad definida, esperando a ser comisionados desde la central o simplemente dando respuesta a situaciones incorrectas observadas por la misma patrulla, para dar paso al patrullaje planificado, con unos objetivos marcados sobre los que se programan actuaciones encaminadas a conseguirlos; hay que utilizar dispositivos para la tasación de la actividad menos cuantitativos y más cualitativos; abandonar las estructuras y sistemas rígidos, que den paso a organizaciones menos jerarquizadas y más basadas en valores, con métodos más accesibles a las necesidades ciudadanas, a los cambios sociales, a las nuevas tecnologías, actuando con total flexibilidad.

Es necesario tener presente, que asumir estos cambios puede comportar resistencias, tanto internas como externas, que se deberán gestionar, transmitiendo confianza y seguridad en la plantilla para conseguir los objetivos. El papel de los mandos intermedios es fundamental en esta labor de cambio, impulsando el trabajo proactivo de responsabilidad e iniciativa para adelantarse a los acontecimientos, incorporando la prevención al sistema de trabajo.

En este punto, es donde incardina una nueva estrategia a nuestro objetivo, como es la Mediación, una herramienta necesaria en cualquier institución policial, que defiende unos valores propios de compromiso ciudadano, de fomento de la igualdad y el respeto, de implicación y participación ciudadana, y de ejercicio activo de la democracia.

Una herramienta útil para abordar la resolución de los conflictos diarios a los que hacíamos referencia al inicio de esta introducción, y en la que las partes implicadas, con diálogo y comunicación, buscan una solución válida para todos. Un proceso flexible que no tiende a la competencia, sino al pacto y a la colaboración a través del principio yo gano/tú ganas.

### **2.2.2. Mediación Policial ¿eso lo hemos hecho toda la vida?**

Según Pérez (2016), el mundo ha necesitado siempre la figura del mediador, y en el presente lo necesita más que nunca, porque en un mundo globalizado también el conflicto es global y, por tanto, el empeño por conseguir imponer el modelo de la prevención del conflicto ha de ser también global.

La Policía es requerida diariamente por una ciudadanía que espera obtener la solución a su problema, sea éste por un acto ilícito o por una molestia vecinal, y el desenlace en ciertas ocasiones es un: “se acude al lugar, se media entre las partes y se soluciona el problema”; pero ¿en verdad se ha solucionado? La experiencia nos indica que, a menudo, la queja se repite y con ello el servicio. Con mucha suerte, acudirá la patrulla que lo atendió primero, y digo con mucha suerte porque no suele ser así, ya que lo normal es que acuda otra patrulla, y el vecino tenga que explicar de nuevo la misma molestia, generando mayor irritación sobre ese problema, además de cierta desconfianza en la institución policial y una falsa sensación de desorganización. Los programas de gestión policial, presentes actualmente en muchas plantillas, nos permiten saber si se ha actuado con anterioridad en un conflicto y cuál fue su desenlace, pero ¿se realiza un seguimiento del conflicto por parte de los agentes que lo atendieron en primera instancia u otros que hayan sido informados previamente?

La respuesta es que, en una mayoría elevada de casos, por no decir en todos, no hay tal seguimiento del conflicto, lo que genera que éste pueda surgir de nuevo, teniendo que comisionar una nueva patrulla para que lo atienda, retrasando la atención de otros servicios, suscitando en sus requirentes, la misma irritación, desconfianza y sensación de desorganización, de la que hablábamos para el vecino del primer caso. Además, esta circunstancia puede afectar también a los propios agentes, ya sea, provocando en ellos una desmotivación generada por ver como un mismo conflicto se repite sin encontrar la solución, o, al contrario, un hartazgo que se convierte, a su vez, en un equivocado desinterés que afecta en la correcta atención del servicio.

El error que muchos agentes cometen es acudir a la intervención donde han sido requeridos por un conflicto y buscar ellos mismos una solución rápida sin atender a las causas de ese conflicto, proponiendo los mismos agentes la solución al problema. De manera que, ni se buscan las causas por las que se está generando el conflicto, ni se deja a las partes que sean ellas las que propongan la solución a su problema.

Afirma Vinyamata (2005), que “la comprensión de los conflictos exige construir una conflictología capacitada para entender el origen y las causas de los conflictos, su evolución y comportamiento”. Por tanto, queda claro cuál es ese objetivo primordial, porque, ¿de qué nos serviría acudir al médico, si éste nos recetara unos medicamentos sin haber hecho antes un buen diagnóstico de nuestras dolencias? El problema no es el conflicto en sí, sino la respuesta que le damos para buscar la solución.

En este contexto, aparece la mediación como uno de los métodos para buscar esa solución al conflicto, mucho más flexible, siendo sus dueñas las partes implicadas y las que deciden como solucionarlo.

La mediación pues, es un método alternativo a los métodos hetero-compositivos como el arbitraje y los procesos judiciales, administrativos o civiles, basado en el diálogo, en la voluntariedad y buena fe de las personas para conseguir por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial, la solución al conflicto. Si una de las premisas fundamentales de la Policía Local, es la de garantizar la seguridad ciudadana, debiendo para ello, utilizar aquellas herramientas necesarias para su consecución, la mediación es una de esas herramientas, que aportará a la institución no sólo flexibilidad, sino que la nutrirá de nuevas formas y actitudes indispensables en la concepción del modelo de proximidad.

Lo particular de esta mediación efectuada por la policía, es que, principalmente, las cuestiones sobre las que interviene son aquellas referentes al ámbito comunitario y social.

Esta mediación policial, se está desarrollando en los barrios y zonas urbanas de pueblos y ciudades, lugares donde quien desempeña sus funciones diariamente es la policía de proximidad, garantizando la seguridad y convivencia ciudadanas, promoviendo un nuevo paradigma para la resolución de los conflictos que requiere de la participación activa de la ciudadanía y considera que, para lograr tales objetivos, la comunidad debe reapropiarse de la gestión de los conflictos y no depender tanto de las estructuras del Estado para la gestión de su convivencia, es decir, con la mediación policial, se permite a la ciudadanía ser corresponsable en todo lo relativo a sus conflictos de convivencia.

La hipótesis de trabajo estará basada en una concepción positiva del conflicto, positivo-negativo / oportunidad-crisis, es decir, si utilizamos medios positivos como habilidades sociales, empatía, asertividad, escucha activa, creatividad y no violencia para transformar un conflicto, entonces el resultado será igualmente positivo y constructivo.

Además, la circunstancia de que con la mediación policial todos los implicados sean parte y colaboren en la solución del conflicto, es garantía de que los costes en la gestión de la seguridad y la convivencia se minimicen. Así mismo, que desde las unidades de policía de proximidad se trabaje con las técnicas de mediación policial, ofreciendo sus servicios a la ciudadanía, supone un plus cualitativo del servicio público.

La Policía Local, como una de las instituciones más próximas a la ciudadanía, lleva impreso en su ADN cooperar en la resolución de los asuntos inherentes a la seguridad, adoptando para ello nuevas estrategias de comunicación, presencia física, relación, gestión, análisis y aceptación.

Como afirma Gallardo (2014), “cuando hablamos de Mediación Policial, de la policía mediadora, hablamos de que la policía tiene un rol de prevención de sostenimiento y de respuesta efectiva frente a los actos contra la vida comunitaria civilizada”.

El papel de la Policía de Proximidad en el organigrama de la institución policial, es también especialmente primordial como aportación inestimable de información a las unidades de especialización, tales como los grupos sobre violencia de género, tráfico y atestados, menores o medio ambiente, entre otros, puesto que la confianza que su cercanía ofrezca a la comunidad, se podrá ver recompensada con información útil para que estos grupos la puedan utilizar en sus investigaciones, y sin la cual, muchas de ellas no surtirían ningún resultado. Está claro que, cuando se tiene conocimiento de una situación conflictiva, sólo vemos la punta del problema, y tenemos que ser conscientes que, en un gran número de casos, ese problema inicial puede esconder otro mucho más grave y enquistado en el tiempo, del que, si se llega a tener conocimiento, puede ser derivado a otras unidades o servicios. En el mismo sentido, cuando se habla de justicia restaurativa y mediación en contextos penales, en el esquema víctima/ofensor, no se puede excluir el rol de la policía, que puede ser muy activo en este papel por la vía de derivaciones al servicio de mediación, etc como afirmó Pollard (2002).

Que las Unidades de Proximidad, puedan desempeñar sus funciones valiéndose de las habilidades que aporta la mediación policial, ayudará a alcanzar muchos de los objetivos buscados. Es muy importante que los agentes aprendan a detectar las distintas fases en las que transcurre el conflicto, si está latente o estabilizado, si hay riesgo de que se agrave la situación según la forma en que se afronte, si está fuera de la esfera de lo penal, o el hecho de reconocer si la situación a la que se enfrentan es susceptible de derivar a un proceso de mediación. Por ello, la importancia que reitero de que los agentes de proximidad deben poseer habilidades y capacidades en el campo de lo social, primero, para actuar desde esta perspectiva y segundo para poder informar a los ciudadanos sobre la mediación, modo de acceder a ella y sus beneficios, es decir, divulgar y generar un proceso circular que parta de lo social, pase por lo policial y llegue de nuevo a lo social.

A pesar de todo lo expuesto, como dice Palenski (1985), la realidad es que todo el potencial que puede aportar la mediación a la policía no se aprovecha y es por causa de factores como:

- Que existan obstáculos dentro de la organización, de los propios compañeros.
- Que persista la visión tradicional del papel de la policía.
- Que los policías no se vean a ellos mismos como mediadores.

Para ello, Palenski expone estas recomendaciones de interés, y así resolver la incidencia de los factores anteriores:

1. La policía tiene que ser incorporada a los programas de mediación.
2. La organización policial ha de alentar el uso de la mediación y de los métodos alternativos de resolución de conflictos.
3. Las administraciones, en este caso los ayuntamientos, deben ser conscientes de la necesidad de introducir conceptos innovadores como la mediación, con el objeto de mejorar la calidad del servicio.
4. Se ha de conseguir que la policía vea la necesidad y aprecie el valor de poder intervenir en conflictos privados o de convivencia.
5. Los programas de mediación comunitaria tienen que reconocer el importante papel que puede desempeñar en ellos la policía.

Por suerte, se está avanzando y la Mediación Policial, ha sido implantada, desde hace varios años, como formación obligatoria y necesaria para la incorporación de nuevos miembros de las distintas escalas y categorías de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, por ello, desde la Generalitat Valenciana, a través del Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias IVASPE, se ha desarrollado e impartido una formación específica y de perfeccionamiento continuo, en esta materia, desde el curso 2010-2011.

Igualmente están disponibles otras formaciones específicas y destacables en esta materia, como son el “Curso de Experto en Mediación Policial” impartido por la Cátedra de Mediación de la Universidad Jaime I de Castellón, en colaboración con el IVASPE y la Policía Local de Villareal, o el “Curso de Mediación Policial: Seguridad y



Convivencia” impartido por la Cátedra de Protección Ciudadana y Policía Local de Valencia PROTECPOL, en colaboración con la Universidad de Valencia.

De esta manera, son varios los municipios, a nivel autonómico y estatal, que ya cuentan con estos servicios policiales y sirven de referencia al resto, destacando entre ellos la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Villareal (UMEPOL), el Servicio de Mediación de la Policía Local de Valencia, Unidad de Mediación de Conflictos Vecinales Policía Local de Paterna, Unidad de Mediación de la Guardia Urbana de Reus (Tarragona), Grupo de Mediación Comunitaria Policía Local de Vigo, Servicio de Agentes Tutores de la Policía Municipal de Madrid y su programa “Agente Mediador”, o la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Denia, implantado a finales del 2018.

### **3. Marco Normativo.**

Para realizar el análisis normativo que legitima la mediación como función policial y garantiza a los policías locales actuar siempre amparados por la ley, abarcaremos este punto desde dos vertientes distintas pero interrelacionadas entre sí, como son, una parte genérica relativa a la normativa que regula la función policial propia como miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y, otra parte más específica, referente a toda aquella normativa que regula la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, sus principios esenciales y cómo encajan éstos en la función policial.

#### **3.1 La legitimidad amparada en la normativa que regula la función policial.**

El punto de partida lo iniciamos en la Norma Suprema del Estado, la Constitución Española de 1978, de 6 de diciembre, que en su artículo 104.1, establece que:

“Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bajo la dependencia del gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

En este primer apartado, el legislador estableció de manera clara, que son las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, quienes velarán por la seguridad y el correcto desarrollo de la convivencia ciudadana, actuando siempre con total garantía para las personas, respetando la norma constitucional.

La función policial es muy diversa, pero sobre todo está centrada en garantizar el desarrollo y mantener el buen orden de la sociedad.

Además, siguiendo con el artículo 104, en su punto 2, se establece que será una ley orgánica la que determinará las funciones, principios básicos de actuación y estatutos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, matizando de esta manera lo dispuesto en el punto 1 de este mismo artículo, donde se refiere a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado exclusivamente.

Por su parte, el artículo 149.1. 29ª de la Constitución, dispone que el Estado español tiene reservada la competencia exclusiva sobre seguridad pública, sin perjuicio de la posibilidad de creación de policías por las Comunidades Autónomas en la forma que se establezca en sus respectivos Estatutos en el marco de lo que disponga una ley orgánica.

De igual manera, el artículo 148.1. 22ª, atribuye a las Comunidades Autónomas las competencias en la coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca una ley orgánica.

Por todo ello, y dando cumplimiento a este mandato constitucional, fue aprobada la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, convirtiéndose en la norma básica que regula las funciones policiales. Esta Ley Orgánica, ya en su Preámbulo, hace referencia a las líneas marcadas por la resolución 690 de 1979, de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, en su “*Declaración sobre la Policía*” y el “*Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley*”, adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979, que determinan de una forma general los principios básicos de actuación, siendo un auténtico Código Deontológico sobre el que gravitan los principios básicos de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en España.

Ambas resoluciones, fueron precedentes del Código Europeo de Ética de la Policía, aprobado por el Comité de ministros del Consejo de Europa, mediante la Recomendación Rec. (2001) 10, de 19 de septiembre de 2001, fruto de un interés reiterado del Consejo de Europa en materia de seguridad y policía, y particularmente, en su relación con los derechos humanos y la protección de los principios fundamentales consustanciales a los sistemas democráticos, extrayendo de su texto que:

“La policía debe estar organizada de forma que promueva buenas relaciones con la población y, llegado el caso, una efectiva cooperación con otros organismos, comunidades locales, organizaciones no gubernamentales y otros representantes de la población, incluidos grupos minoritarios étnicos”.

Por lo que respecta a las funciones atribuidas a cada cuerpo policial, la propia Ley Orgánica 2/86, dentro de su Título V, recoge en el artículo 53.1, las funciones de los cuerpos de Policía Local, de las que, en lo que interesa a este curso, que es la mediación, la resolución de conflictos y la gestión de la buena convivencia ciudadana, nos centraremos y destacaremos el punto i), donde establece que las Policías Locales:

“Cooperarán en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello”

En el mismo sentido, la Ley O. 2/86, en su artículo 38.3, recoge las competencias de las Policías de las Comunidades Autónomas, estableciendo en el punto a):

“Deberán cooperar en la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”

La función del policía es la de “cooperar” y esto es “obrar juntamente con otro u otros para la consecución de un fin común”.

El desempeño de estas funciones específicas de resolución amistosa de conflictos, no son de atribución exclusiva y se realizarán de manera simultánea e indiferenciada con el resto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, dentro del principio de cooperación recíproca y coordinación orgánica. Aunque la realidad, nos dice que, actualmente, casi de forma generalizada, dicha función de cooperación en la resolución de conflictos privados está siendo desempeñada por las Policías Locales, debido a que la Policía Local, como una de las instituciones más próximas a la ciudadanía, por no decir la más próxima, se convierte en una pieza necesaria en la atención de esos conflictos, molestias y quejas generados de la convivencia entre personas.

Esta cercanía inspira confianza en el ciudadano, que en la mayoría de las ocasiones ve al policía como una combinación de:

- *Auctoritas*. Saber socialmente reconocido.
- *Potestas*. Poder socialmente reconocido.

Por otra parte, la aprobación de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, nos convierte en la primera Comunidad Autónoma que reconoce la Mediación Policial como función expresa, al establecer en su artículo 33.2, apartado e): que los miembros de las Policías Locales, “podrán intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la

mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos.”

Además, también la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 25, establece que: “El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, aprobando para ello ordenanzas y bandos.”

A tenor de lo dispuesto en este artículo 25, hay que destacar la importancia de que la Mediación Policial, deba estar regulada a través de ordenanza, como lo es la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, regulando en su texto, todo aquello referente a los casos en los que se podrá intervenir como temas mediables.

A partir de aquí, analizaremos el marco jurídico de la mediación, tomando como referencia toda la normativa reguladora al respecto, y por la que se legitima la función de la Mediación Policial.

### **3.2 ¿Es legítima la mediación realizada por la Policía?**

En el ámbito de la Unión Europea (en adelante UE) el principio de acceso a la justicia es fundamental y, con vistas a facilitarlo y mejorarlo, el Consejo Europeo, en su reunión de Tampere, de 15 y 16 de octubre de 1999, instó a los Estados miembros a instaurar procedimientos alternativos de carácter extrajudicial.

En España, la regulación de la mediación inicialmente estuvo dirigida hacia el ámbito de la convivencia familiar, aprobándose leyes al respecto en algunas comunidades autónomas como Galicia con la Ley 4/2001, de 31 de mayo, y la Comunidad Valenciana con la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladoras ambas de la mediación familiar, o en Castilla-La Mancha, con la Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar, derogada por la Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha. Con el paso de los años, la regulación de la mediación se extendió a otros ámbitos como al derecho privado en Cataluña, aprobándose la Ley 15/2009, de 22 de julio, o a la mediación en el ámbito del arreglo amistoso en la Comunidad de Cantabria, aprobándose la Ley 4/2017, de 19 de abril, que modificaba la Ley 1/2011 de 28 de marzo.

Desde la UE, se apostó por la Mediación en asuntos civiles, familiares y mercantiles, aprobando la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo, norma que fue fruto del Libro Verde sobre los métodos alternativos de solución de conflictos de 2002 y el Código de Conducta para los Mediadores de 2004. Esta Directiva establece en su art. 4.1 que:

“Los estados miembros fomentarán, de la forma que consideren conveniente, la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación”.

Precisamente, esta Directiva 2008/52/CE fue pieza clave para que, posteriormente y a efectos de integrar en el ordenamiento jurídico español las determinaciones de esta norma comunitaria, las Cortes Generales aprobaran la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en cuyo Preámbulo, ya se establece que:

“Entre las ventajas de la mediación destaca su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial [...]”.

Esta norma que tiene como uno de sus principales fundamentos, la desjudicialización de determinados asuntos, con una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto que, la que podría derivarse de la previsión legal y que, de esta manera, permitirá descargar a la administración de justicia, dispone en su artículo 1, como concepto de mediación: “Aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”

Nos habla de “solución de controversias”, equiparándose a lo establecido en el artículo 53.1 de la Ley Orgánica 2/86, que nos marca como función policial “cooperar en la resolución de conflictos privados [...]”.

Otro punto en el que armonizan ambas normativas es en el ámbito en el que se aplica, donde la Ley 5/2012 establece en su artículo 2.1 que se aplica en:

“Asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.”

Queda excluida en el punto 2 de este mismo artículo, la mediación en los ámbitos penal, administraciones públicas, laboral y de consumo, aunque en este último ámbito ya existe regulación al respecto con la aprobación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución de litigios en materia de consumo.

Con el objeto de desarrollar las disposiciones de la Ley 5/2012, de 6 de julio, fue aprobado el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se exponen determinados aspectos en relación con la formación y el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores, así como la publicidad de los mediadores y de las instituciones de mediación, y el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.

Las normas de este Real Decreto se aplican a los mediadores y las instituciones de mediación que desarrollen su actividad profesional al amparo de lo dispuesto en la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La Ley 5/2012, 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.

En lo que se refiere al ámbito autonómico, las Cortes Valencianas, con el fin de implantar, desarrollar e impulsar un marco jurídico en el que incardinar los procedimientos de mediación que se desarrollen en su ámbito territorial, aprobaron la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, que tiene por objeto regular la mediación en esta Comunidad en el ámbito de sus competencias, de conformidad con la normativa del Estado.

Fue dictada, al amparo de lo previsto en la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, y de lo previsto en el artículo 9.3 del Estatuto de Autonomía, que conlleva el compromiso activo de la Generalitat para instaurar los medios adecuados para que exista una administración de justicia sin demoras indebidas y próxima al ciudadano, contribuyendo la mediación a esos fines y a reducir el número de asuntos que llegan a los órganos judiciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 49.1.36 de este mismo texto normativo.

De igual manera, decir que la Ley 24/2018 fue aprobada al amparo de las competencias en materia de normativa procesal y procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización de la Generalitat. Por ello, como Policías Locales que realizamos nuestras funciones dentro del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, actuaremos, en lo que respecta a la mediación, según lo dispuesto en esta legislación autonómica Ley 24/2018, de 5 de diciembre, que tiene como finalidad en su artículo 1:

- a) Regular la mediación en la Comunitat Valenciana de conformidad con la normativa del Estado.
- b) Poner a disposición de la ciudadanía el recurso de la mediación dentro del proceso judicial o como alternativa al mismo.
- c) Promover y fomentar la resolución de controversias a través de la mediación.
- d) Garantizar la profesionalidad e institucionalización de la mediación.

Según su artículo 3, podrán ser objeto de mediación los siguientes conflictos:

- a) Aquellos que versen sobre materias de libre disposición.
- b) Los relativos a materias sobre las que las personas acogidas a mediación puedan alcanzar acuerdos en virtud de la legislación que sea de aplicación, cuando la normativa estatal lo permita.

El objeto por el que se solicita el servicio de mediación pues, debe ser un derecho disponible por las partes, excluyendo la posibilidad de que pueda mediar si afecta al estado civil, cuestiones matrimoniales, ni alimentos futuros (art. 1814 del Código Civil).

Esta Ley 24/2018, en su artículo 4 apartado b), define como persona mediadora:

“Aquella persona profesional que, con la formación adecuada, ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo voluntario para resolver sus controversias, actuando en todo momento de conformidad con los principios de neutralidad, imparcialidad, integridad, equidad, confidencialidad, con respecto a todas las partes implicadas en la mediación, y cumple los requisitos que prevé esta ley”.

Parte de estos requisitos, vienen recogidos en los artículos 25 y 26 de la Ley 24/2018, donde se hace referencia a la condición de estas personas mediadoras y su formación, la cual consistirá en la superación de cursos específicos teórico-prácticos de carácter

multidisciplinar para ejercer la mediación impartida por centros o entidades de formación o mediación, públicos o privados, debidamente habilitados o autorizados para tal fin.

En cuanto a las entidades mediadoras, el artículo 4 apartado c), establece que podrán ser:

“Aquellas entidades públicas o privadas y corporaciones de derecho público que impulsan y desarrollan actividades de mediación de conformidad con lo que establece la ley o sus estatutos y cumplen con los requisitos previstos en esta ley. Asimismo, las entidades locales que facilitan el acceso y la administración de servicios de mediación, según lo dispuesto en la normativa en materia de régimen local, y cumplen los requisitos previstos en esta ley.”

Atendiendo a este artículo, la Policía Local y, por tanto, el Ayuntamiento del que depende, son entidades públicas, por lo que perfectamente pueden ofrecer a la ciudadanía un servicio de mediación que catalogaremos como policial, dado que los que realizan esa función serán los agentes designados.

Es vital el impulso de la mediación por parte de la Corporación Municipal, ya que, sin él, la unidad de mediación por sí sola no podrá subsistir.

En cuanto a las actuaciones que llevarán a cabo las entidades locales en materia de mediación, el artículo 15 de la Ley 24/2018, establece que podrán:

a) Fomentar el uso de la mediación y su desarrollo de forma coordinada con la Conselleria competente en materia de mediación. Podrán establecer, dentro de sus competencias y en coordinación con aquella, actividades y servicios de mediación, de acuerdo, con los principios esenciales establecidos en esta ley.

Con el fin de establecer el desarrollo y ejecución de la Ley 24/2018, el Consell de la Generalitat, aprobó el Decreto 55/2021, de 23 de abril, de aprobación del Reglamento de Mediación de la Comunitat Valenciana, que desarrolla aspectos fundamentales como la formación de la persona mediadora, su publicidad a través del registro de personas y entidades mediadoras de la Comunitat Valenciana, el aseguramiento de su responsabilidad, la posibilidad de realizar un procedimiento de mediación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, y otros aspectos previstos en la Ley, todo ello para lograr una justicia eficaz que garantice tanto el acceso de la ciudadanía a la justicia como la tutela judicial efectiva de sus derechos y libertades.



De esta manera, el artículo 29 del Decreto 55/2021, hace referencia a la titulación y formación específica de las personas mediadoras, disponiendo que:

1. La persona mediadora, de conformidad con el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, ha de estar en posesión de título universitario oficial o de formación profesional superior y contar con formación específica en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios.
2. La formación específica de la mediación deberá proporcionar a las personas mediadoras conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de mediación, asegurando el aprendizaje del marco jurídico de la mediación y de las consecuencias jurídicas de los acuerdos conseguidos, de las distintas técnicas de comunicación, negociación y gestión de conflictos, así como de los principios de la ética y de la mediación.
3. La formación específica de la mediación se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento de la duración mínima prevista para la formación de la persona mediadora.
4. La duración mínima de la formación específica exigida será de 100 horas lectivas.

Este marco jurídico no sustituye ni desplaza en la Comunitat Valenciana el regulado actualmente por la legislación estatal y su normativa de desarrollo, al que las partes en conflicto pueden acogerse libremente en todo momento, tal y como se aclara en el Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Generalitat en relación con la Ley 24/2018, publicado el 25 de septiembre de 2019 en el Boletín Oficial de Estado.

Entre otros puntos del acuerdo de esta Comisión Bilateral de Cooperación, se incluye que la Comunitat Valenciana se compromete a que el desarrollo reglamentario previsto en el artículo 19.2.a de la Ley 24/2018, sea acorde con la legislación estatal y su normativa de desarrollo, esto es que resulte ajustado a lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 del Real Decreto 980/2013.

La Ley 5/2012, 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, así como por regular la suspensión de la prescripción o la caducidad de las acciones.

La mediación se fundamenta en la voluntariedad y libre decisión de las partes implicadas, y el acuerdo alcanzado es el resultado final del proceso, en el que éstas acuerdan qué obligaciones asume una respecto a la otra, siendo un acuerdo de obligado cumplimiento, es decir, que vinculará a las partes a que cumplan con lo acordado, ya que, al alcanzarse de forma voluntaria por las partes implicadas, se tratará de un convenio privado entre éstas, y tendrá el mismo valor obligatorio que un contrato o transacción, de acuerdo con el artículo 1254 del Código Civil, que nos dice:

“El contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio”.

Del mismo modo, el artículo 1809 del Código Civil, nos ofrece como definición del contrato de transacción:

"La transacción (acuerdo de mediación) es un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado".

Por otra parte, el artículo 1091 del Código Civil, dispone que: “Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de estos”, reafirmando este supuesto el artículo 1278 al establecer que: “Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

El propio Código Civil establece el poder mediar sobre la acción civil proveniente de un delito, pero no por eso se extinguirá la acción pública para la imposición de la pena legal.

El artículo 1255 del Código Civil dispone que: “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”.

Entre dos partes en controversia, se podrán alcanzar acuerdos con la intención de encontrar la mejor solución, evitando procesos largos y penosos. Otra cuestión que hace del acuerdo de mediación un contrato es su forma de impugnación, es decir, si una de las partes cree que el acuerdo no es válido, la Ley 5/2012, en su artículo 23.4 establece que:

“Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos”.

El Código Civil, en su artículo 1301, fija como motivo de nulidad de los contratos:

- Intimidación o violencia.
- Error, dolo o falsedad de la causa.
- Contratos celebrados por menores o personas con discapacidad.
- Que la acción se dirigiese a invalidar actos o contratos realizados por uno de los cónyuges sin consentimiento del otro, cuando el consentimiento fuere necesario.

Por tanto, teniendo claro que el acuerdo de mediación tiene la misma fuerza que un contrato, si se incumple por una de las partes, la otra tiene la posibilidad de exigir su cumplimiento. La Ley 5/2012, de 6 de julio, prevé una garantía reforzada para el cumplimiento del acuerdo de mediación, convirtiéndolo en título ejecutivo, lo que se producirá con su ulterior elevación a escritura pública, cuya ejecución podrá instarse directamente ante los tribunales.

Acudiendo a la legislación autonómica, la ley 24/2018, en su artículo 39, dispone que la atribución ejecutiva a los acuerdos de mediación alcanzados y la determinación de los tribunales competentes para la ejecución de estos, se regirán por lo dispuesto en la legislación del Estado. Por ello, según el artículo 25 de la Ley 5/2012:

1. Las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación. El acuerdo de mediación se presentará por las partes ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia del mediador.
2. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación, el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley y que su contenido no es contrario a Derecho.
3. Cuando el acuerdo de mediación haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento de los requisitos que, en su caso, puedan exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.
4. Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Para finalizar, no pueden desconocerse las potenciales posibilidades que nos brinda la mediación en el ámbito del derecho administrativo, siendo estas reconocidas en los artículos 86.1 y 112 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, donde se dispone que:

**Artículo 86.** Las Administraciones Públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de Derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que, en su caso, prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin.

**Artículo 112.** En supuestos o ámbitos sectoriales determinados, y cuando la especificidad de la materia así lo justifique, por otros procedimientos de impugnación, reclamación, conciliación, mediación y arbitraje, [...].

### **3.3. Otros ámbitos de intervención de la policía mediadora.**

A través de la Mediación Policial, no sólo intervenimos en la solución de conflictos privados cuando seamos requeridos, sino que la legislación ampara esta función en ámbitos tan diversos, pero sumamente relacionados con la función policial, como son:

**1. La Mediación Intercultural**, regulada en la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat de Integración de Personas Inmigrantes de la Comunitat Valenciana, cuyo reglamento se desarrolla en el Decreto 93/2009, de 10 de julio.

**2. La Mediación Escolar**, regulada por el Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios, cuyo artículo 7.2 dispone que: “[...] en los centros docentes se podrán constituir equipos de mediación o de tratamiento de conflictos. [...]”

En este mismo sentido, la Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar, disponiendo su artículo 10.3 que: “(...) además, podrán realizar también tareas de mediación otros profesionales externos al centro, (...)”

**3. La 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, además de otras posibilidades como participar en programas formativos, laborales, culturales, de educación vial y otros similares, u otras obligaciones que el Tribunal estime adecuadas para la rehabilitación social del penado.

Existen dos referentes, como son la Unidad de Mediación Policial de Villareal, y más reciente, la Unidad de Mediación Policial de Torrente; en ambos casos, desde los respectivos Juzgados, se impulsó la Mediación Policial en los Procedimientos Abreviados en la fase de enjuiciamiento y ejecución penal.

#### **4. Análisis del territorio, demografía y organigrama policial.**

Antes de dar comienzo la parte del trabajo correspondiente a la aportación y análisis de datos, con el objetivo de poner en contexto al lector, dedicaré un breve espacio para realizar una mínima descripción del municipio de Denia, su población, barrios en los que se estructura, así como el organigrama que constituye actualmente su Policía Local, y un tercer punto referido a la justificación de la puesta en marcha de la Unidad de Mediación Policial de Denia en 2018.

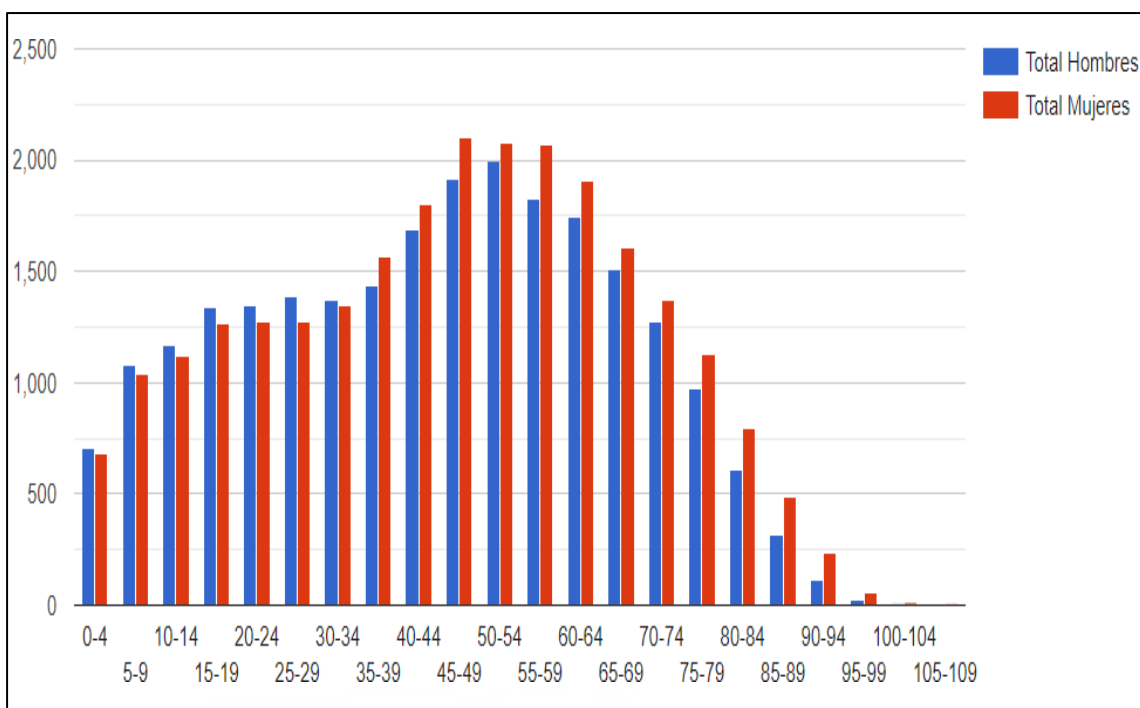
##### **4.1 Territorio y demografía.**

La localidad de Denia, provincia de Alicante, capital de la comarca de La Marina Alta, está situada a 86 kilómetros al norte de la ciudad de Alicante y 103 kilómetros al sur de Valencia.

Se trata de un municipio costero, que tiene entre sus principales fuentes económicas, el turismo, la hostelería y la gastronomía, y que cuenta con una población censada, a fecha de 21 de diciembre de 2023, de 49.047 habitantes, según datos del Negociado de Estadística del Ayuntamiento de Denia, de los que 25.203 son mujeres y 23.844 hombres, manteniéndose un crecimiento respecto del año 2022 del 5.90%, cuando el total de la población era de 46.149 habitantes, según datos extraídos de la misma fuente. Una población que puede ser referencia de otras tantas de la Comunitat Valenciana, por su similitud socioeconómica, de ahí su elección para este estudio.

## Gráfico 1

*Pirámide poblacional de Denia.*



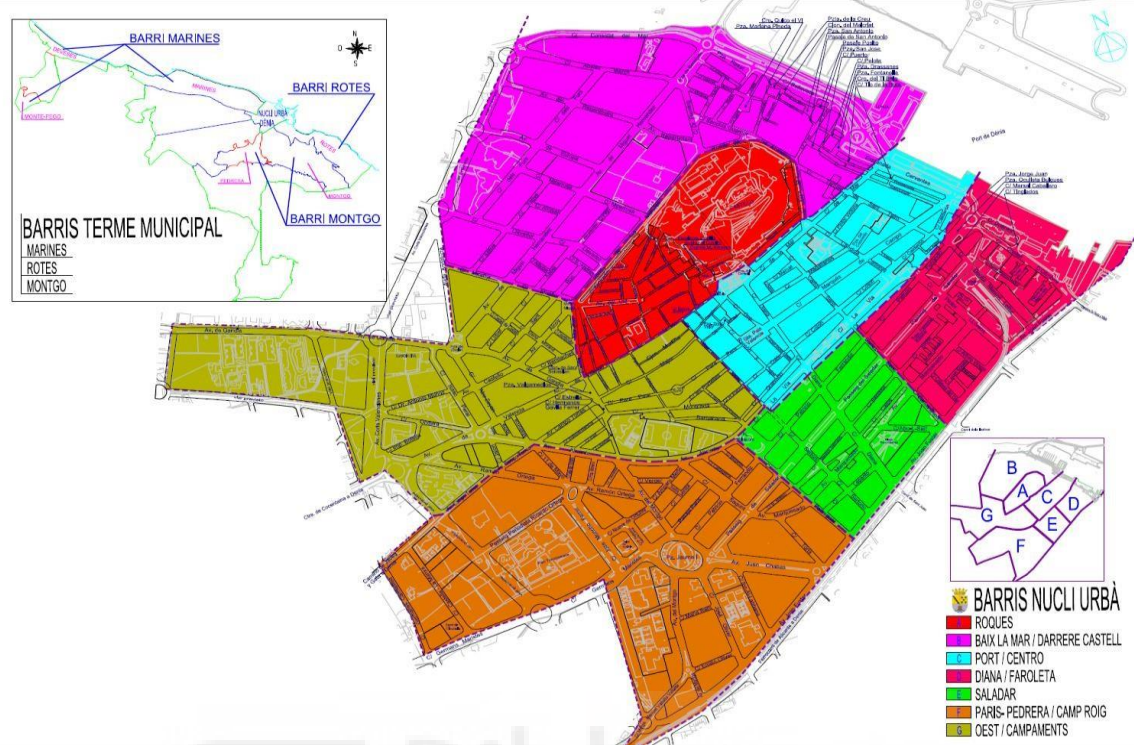
Fuente: Negociado de Estadística del Ayuntamiento de Denia<sup>1</sup>.

En 2022, Denia se convierte en la decimoctava localidad más habitada de la Comunitat Valenciana, después de años de continuo aumento poblacional, sumando más de 15.000 habitantes en las últimas décadas, crecimiento que ha ido de la mano del boom inmobiliario y turístico. Por otra parte, además de recibir a miles de visitantes durante la época estival, lo que supone un incremento muy importante de casi 4 veces más su población censada, otra de las características dianenses es, que acoge de forma indefinida a un gran número de personas de otras nacionalidades, las cuáles son residentes todo el año. De hecho, 15.278 son personas naturales de otros países, en concreto de 107 países, destacando las originarias de la zona europea y latinoamericana, lo que supone un 31.15% de la población total. Estas dos circunstancias, el incremento estacional y el alto porcentaje de personas de otras nacionalidades y culturas, supone un esfuerzo extra en el ofrecimiento de medios tanto humanos como materiales con los que conseguir una buena convivencia ciudadana. Toda esta población reside principalmente en la zona del casco urbano, estructurado en un total de siete distritos. El resto de las zonas de residencia poblacional lo encontramos en el sector sudeste, con el núcleo urbano de La Pedrera, y los barrios del Montgó y Rotes, así como por el sector nord-oeste, el barrio de Les Marines y Les Deveses contando, además, con las EATIM de La Xara y Jesús Pobre.

<sup>1</sup> <https://www.denia.es/es/denia/estadistica/>

## Figura 1

### Barrios del Núcleo Urbano de Denia.



Fuente: Registro Municipal del Ayuntamiento.

#### 4.2 Organigrama de la Policía Local de Denia.

En lo referente a la plantilla de la Policía Local de Denia, en la actualidad está integrada por un total de 104 personas, dirigidas por un Intendente-jefe, seguido de un Intendente, tres Inspectores, diez Oficiales y ochenta y nueve Agentes.

El organigrama referente al área operativa está distribuido en seis grupos de trabajo, en turnos rotatorios de mañana/tarde/noche 7x7 (7 días trabajados por 7 días libres), con ocho agentes en cada grupo, que conforman las patrullas de atestados e investigación de accidentes, seguridad ciudadana y la central de transmisiones 112.

La siguiente sección son las cuatro patrullas motorizadas para el control del tráfico rodado, cuatro patrullas de medio ambiente y rural, y cuatro patrullas de distrito y proximidad; estas tres secciones últimas están integradas por ocho agentes cada una de ellas y su turno de trabajo es rotatorio mañana/tarde 7x7. Además, existe una patrulla de dos agentes en turo de mañana en las EATIM de La Xara y Jesús Pobre.

La Policía Local de Denia cuenta con las especialidades de las unidades de Mediación, Agente Tutor, Violencia de Género, Delitos de Odio, Dron y Playas, Área Administrativa y de Dirección, y el Área de Vigilancia de Edificios Municipales.

### **4.3 Puesta en marcha de la Unidad de Mediación Policial.**

Tras la aprobación de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, por la que se reconocía la Mediación Policial como función expresa, algunas Jefaturas de Policía Local de la Comunidad, plantearon a sus Ayuntamientos la posibilidad de implementar unidades específicas en sus organigramas.

Este hecho, sumado al incremento considerable de intervenciones por parte de la Policía Local dirigidas a la resolución de conflictos privados, especialmente en el ámbito comunitario, en el que destacaban las llamadas por molestias vecinales, por ruidos, olores, insalubridad, presencia de animales domésticos, lindes en el espacio rural, molestias generadas desde asociaciones festeras o establecimientos públicos, en definitiva, un número importante de intervenciones en las que los agentes que acudían a estas llamadas, intentaban poner una solución, y digo intentaban, porque en la gran mayoría de las ocasiones era así, eran los agentes quienes decían a las partes qué era lo que tenían que hacer, impartiendo sentencias, fueran justas o no, amparados en la condición de autoridad.

En muchas de estas intervenciones, la premura policial por solucionar el conflicto por parte de los propios agentes venía obligada por la falta de efectivos ante un dilatado volumen de llamadas de este tipo. Una forma esta de actuar a la hora de afrontar los conflictos, que no ofrecía garantía alguna de que el conflicto no volviera a surgir.

Atendiendo a las palabras de Vinyamata (2005), hay que comprender cuál es la causa y porqué surgen los conflictos, observando igualmente su evolución y como afecta su comportamiento. El objetivo es buscar qué es lo que ha generado el conflicto, y que sean las partes las que propongan la solución a su problema y no la propia policía.

Tanto la regulación normativa como el aumento de conflictos del ámbito comunitario, de difícil solución en algunos casos utilizando la herramienta de: “porque se lo dice la Policía”, fueron motivo suficiente para que, a propuesta del que, en ese momento, ejercía el cargo de Comisario-jefe de la Policía Local de Denia, D. José Martínez Espasa, se implantara en este municipio la Unidad de Mediación Policial, para dar respuesta a la búsqueda de la solución de los conflictos cotidianos. Según manifestó el Comisario-jefe, en la presentación del servicio en octubre de 2018, “las estadísticas demuestran que la mediación policial contribuirá a disminuir las quejas vecinales, reduciendo las actuaciones policiales e incrementando la seguridad de la población”.



Inicialmente, la Unidad de Mediación Policial, estuvo integrada por dos agentes formados al efecto, quienes fueron los encargados de, además de gestionar el trabajo diario de la mediación policial, dar a conocer a toda la comunidad la existencia de este nuevo servicio destinado a la resolución pacífica de conflictos. Una de las dificultades para llevar a cabo esta nueva labor, no se encontraba en el exterior de la organización policial, si no que las mayores reticencias provenían de dentro de la propia institución, originadas por el pensamiento de muchos de sus miembros cuya opinión era que la mediación policial y, por ende, la creación de esta nueva unidad no tenía ningún recorrido. En la actualidad, la unidad está integrada por un agente y un oficial, los cuáles, ante la escasez de efectivos que realicen esta función, únicamente derivan a mediación aquellos casos a solicitud de las partes interesadas o aquellos que provengan derivados de otros departamentos. Si cuando se implantó la unidad, hubiera sido arriesgado dotarla de más de dos agentes, superados los 5 años, es necesario plantearse la posibilidad de hacer crecer la unidad, y, sobre todo, la formación en mediación para la gran mayoría de efectivos policiales, una formación que ayudaría en la resolución de conflictos, y como consecuencia, contribuiría hacia una mejora de la convivencia ciudadana.

## **5. Objetivos e Hipótesis.**

### **5.1 Objetivos.**

#### **5.1.1 Generales.**

Analizar la gestión llevada a cabo por la Unidad de Mediación de la Policía Local de Denia, tras su implantación en octubre de 2018.

#### **5.1.2 Específicos.**

**1.** Identificar los tipos de conflictos referentes al ámbito comunitario sobre los que se aplica el modelo de mediación.

**2.** Evaluar la efectividad de la Mediación Policial en la resolución de conflictos privados y valorar, a través de las personas participantes en procesos de mediación, el grado de satisfacción con el proceso y los resultados obtenidos.

**3.** Determinar, a través de un cuestionario preestablecido, el nivel de capacitación de los miembros de la Policía Local en lo referente a la Mediación Policial y si los conocimientos adquiridos son puestos en práctica en las intervenciones de resolución de conflictos.

## **5.2 Hipótesis.**

A partir de los objetivos propuestos se plantean las siguientes hipótesis:

**Hipótesis 1.** La aplicación de las técnicas de Mediación Policial en la resolución de conflictos, mejoran la confianza y la valoración de la ciudadanía respecto a la Policía Local como institución encargada de la seguridad ciudadana.

**Hipótesis 2.** La capacitación en habilidades y técnicas de mediación para agentes de policía es muy básica, poco acorde a lo que sugiere el nivel de intervenciones por disputas comunitarias en las que intervienen los agentes.

## **6. Metodología.**

### **6.1 Obtención de datos.**

El desarrollo y análisis del presente estudio, se ha llevado a cabo utilizando información y datos obtenidos a través de dos procesos diferentes:

**1.** Por medio de la revisión de aquellos expedientes originados por intervenciones policiales desarrolladas entre los años 2018 y 2023, periodo éste sometido a análisis. Todo el proceso de obtención de datos se ha desarrollado, previa autorización de la Jefatura de la Policía Local de Denia, accediendo a los mismos a través del Software de Gestión Policial denominado VINFOPOL en su versión 23.3.0, que es el que lleva utilizando esta Policía Local para la gestión del trabajo diario.

Este programa informático recoge toda la información aportada por los agentes policiales en cada una de las intervenciones que llevan a cabo diariamente, clasificándolas por temáticas, como son: tráfico y circulación, seguridad ciudadana, resolución de conflictos privados/mediación, protección civil y emergencias, policía asistencial y policía administrativa.

A través del software, se encuadra toda la información a través de campos como son la fecha y hora de intervención, motivo que la origina, lugar donde ocurre, descripción, actuación, resultado, personas implicadas y agentes intervinientes. De esta manera, se puede realizar a posteriori un cribado de todos aquellos expedientes que nos interesan para la realización de cualquier estudio, ya sea estadístico anual o para estudio de investigación como es el caso que nos ocupa en el presente Trabajo.

2. La segunda obtención de datos, se ha realizado a través de un cuestionario de 15 preguntas con respuestas alternativas, confeccionado por el propio autor del estudio, a partir de cuyos resultados se pretende alcanzar, en especial, el objetivo específico número 3 expuesto en el punto anterior, por el que se quiere determinar el nivel de capacitación de los miembros de la Policía Local en lo referente a la Mediación Policial y si esos conocimientos adquiridos son puestos en práctica en las intervenciones de resolución de conflictos. Además, también se pretende conocer la opinión mayoritaria acerca de quién debe mediar en conflictos vecinales.

Han contestado a las preguntas planteadas un total de 89 policías locales, de los 101 a los que se les ha distribuido la encuesta, por lo tanto, los datos obtenidos corresponden al 85.57% del total de la plantilla.

## 6.2 Descripción de la muestra y variables del estudio.

La primera muestra la forman los 56.551 expedientes abiertos por las intervenciones llevadas a cabo por la Policía Local de Denia entre los años 2018 y 2023, todos ellos registrados y almacenados en el software informático de gestión policial Vinfopol 23.3.0. Todos estos expedientes están agrupados por temáticas, como ya se ha citado y queda reflejado en la siguiente tabla número 2.

**Tabla 2. Tamaño de la muestra 1.**

<b>TEMÁTICA</b>	<b>NÚMERO DE INTERVENCIONES</b>
<b>Tráfico y circulación</b>	<b>15.240</b>
<b>Seguridad Ciudadana</b>	<b>6.677</b>
<b>Resolución de Resolución de Conflictos</b>	<b>8.399</b>
<b>Protección Civil y Emergencias</b>	<b>6.422</b>
<b>Policía Asistencial</b>	<b>16.873</b>
<b>Policía Administrativa</b>	<b>2.940</b>
<b>TOTAL</b>	<b>56.551</b>

Fuente: Elaboración propia. Base datos Policía Local Denia.

De esta primera muestra, atendiendo a que la temática a analizar es la Mediación Policial, se han excluido todas aquellas intervenciones no relacionadas con la Resolución de Conflictos Privados, basándome en que el resto de las temáticas presentadas en la primera muestra no guardan ninguna o muy poca relación con el tema a tratar en la investigación.

Este ha sido el criterio por el cual, se han seleccionado únicamente los 8.399 expedientes abiertos por intervenciones de la Policía Local de Denia entre los años 2018 y 2023, originadas por conflictos privados en el ámbito comunitario. Hablamos de intervenciones por molestias surgidas bien de la propia convivencia en comunidad, es decir, aquellas molestias vecinales por ruidos, olores, insalubridad, discusiones vecinales, etc, molestias originadas en el ámbito comercial o establecimientos públicos, molestias por la presencia o a consecuencia de la acción de animales, y molestias en el ámbito de asociaciones o casales festeros. También forman parte de esta muestra las intervenciones por peleas o discusiones, situaciones en las que la actuación mediadora de la policía ha sido necesaria. En la siguiente tabla número 3 se han clasificado el número de intervenciones por cada año que conforma el periodo de interés.

**Tabla 3. Intervenciones en Resolución de Conflictos.**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>n</b>	957	1.087	1.572	1.799	1.558	1.426

Fuente: Elaboración propia. Base datos Policía Local Denia.

En lo que se refiere a la muestra referente al cuestionario, como se ha detallado en el punto anterior, la componen 104 integrantes de la plantilla de la Policía Local de Denia a los que, de forma totalmente anónima y voluntaria, se les ha expuesto un cuestionario preestablecido de 15 preguntas con respuestas alternativas.

En cuanto a las variables tenidas en cuenta para la elaboración del trabajo, decir que para el estudio y análisis de todas las intervenciones policiales llevadas a cabo entre 2018 y 2023, primero se han tenido en cuenta aquellas relacionadas con la resolución de conflictos, que conforman un 14.85% de las 56.551 intervenciones, y de éstas, se han tenido en cuenta todas aquellas en las que ha sido necesaria la mediación de la policía para la resolución de un conflicto privado, como son los originados por molestias tanto en el ámbito comunitario o vecinal, siendo éste el mayoritario como veremos más adelante, como las molestias producidas por la presencia de animales, en establecimientos públicos, casales o asociaciones festeras, en el ámbito rural, en vía pública o por alteraciones del orden como son las peleas. También se han tenido en cuenta las variables espacio-temporales, por un lado, aquellas obtenidas del análisis de los mapas de densidad que determinan las zonas poblacionales con mayor concentración de intervenciones policiales, y por el otro, aquellas variables relativas a establecer en qué franjas horarias se produce un mayor número de situaciones de conflicto.

Para finalizar con las variables utilizadas del análisis de datos de los expedientes policiales, se ha revisado la gestión llevada a cabo por la propia Unidad de Mediación Policial, analizando los 278 procesos en los que ha intervenido esta Unidad dentro del periodo sometido a análisis, participando en un proceso de Mediación reglado. Las variables necesarias han sido aquellas que nos han permitido detectar el tipo de conflicto que más precisa de los servicios de la Mediación Policial, así como el que más intervenciones de la policía genera. También han sido tenidas en cuenta las variables que nos permiten determinar el resultado de los procesos de mediación, es decir, si éstos acaban en acuerdo, sin acuerdo, si son casos mediables o no, si son derivados a otro departamento, aquellos en los que existe un incumplimiento del acuerdo o aquellos en los que cabe la posibilidad que durante el proceso se detecte un ilícito penal. Finalmente, en lo que respecta al análisis de datos, se han utilizado las variables referentes al grado de satisfacción de las personas que han intervenido en los procesos de mediación policial, tomando en consideración las que determinan si están muy satisfechos, satisfechos o poco o nada satisfechos con la Mediación Policial y con la propia Unidad de Mediación.

Por su parte, del cuestionario al que se ha sometido a los 104 integrantes de la plantilla de la Policía Local y de los que han participado un 85.57 %, se han tenido en cuenta aquellas variables que nos permiten determinar principalmente el grado de formación de los agentes en Mediación Policial, la intensidad en la realización de cursos, si los conocimientos adquiridos son puestos en práctica en las intervenciones de resolución de conflictos y la frecuencia de intervención en la resolución de conflictos privados. También se han formulado ciertas cuestiones referentes a los modos de actuación, las cuáles nos permiten evidenciar si la gestión actual de la Mediación Policial en Denia es mejorable.

### **6.3 Procedimiento.**

El trabajo se ha desarrollado a través de un método de análisis de información obtenida de la base de datos de la Policía Local de Denia, a través del Software de Gestión Vinfopol versión 23.3.0, que integra labores de gestión táctica, administrativa y de personal. El programa permite extraer todas aquellas referencias necesarias para realizar el estudio, siendo la forma utilizada por medio de un filtrado de datos, en el que introducimos en el programa aquella información que nos interesa y el propio programa informático nos la expone en un documento en formato pdf, que posteriormente será utilizado para la elaboración de las diferentes tablas y gráficos. Se han descartado aquellas variables

referentes a intervenciones policiales encuadradas en otras temáticas diferentes a la resolución de conflictos privados, agrupando los resultados por tipo de origen del conflicto determinando aquellos que requieren de mayor intervención.

El mismo procedimiento se ha empleado para el análisis del trabajo desempeñado en los diferentes ejercicios por la Unidad de Mediación Policial de Denia, extrayendo para ello, datos obtenidos referentes a los procesos desarrollados, los tipos de conflicto en los que se ha intervenido, número de procesos, barrios donde surgen los conflictos, resultados obtenidos y, un punto muy importante para cualquier servicio público, y que permite continuar con este proyecto, como es la valoración de los intervinientes en los procesos y el grado de satisfacción por el servicio prestado.

Para finalizar con la investigación, siempre con el propósito de extraer una valoración objetiva acerca del conocimiento, la formación y la percepción que se tiene sobre la Mediación Policial, y las técnicas de resolución de conflictos, se ha seguido una estrategia dirigida a plantear una encuesta cerrada, de opción múltiple, compuesta de 15 preguntas simples, en las que, el encuestado, debe seleccionar la respuesta, de una lista definida de opciones, establecidas previamente. Su remisión se ha efectuado, entre los días 30 de abril y 20 de mayo del presente, a través de medios electrónicos, concretamente vía WhatsApp, utilizando para su confección y posterior realización, la aplicación “Google Form”, por su facilidad de uso, diseño y clara comprensión para los encuestados, informándoles previamente del carácter voluntario y anónimo de la misma, tanto en su realización como en la lectura de los resultados, siendo ésta meramente cuantitativa. Esta encuesta, ha sido distribuida a 104 miembros de la Policía Local de Denia, en las distintas escalas y categorías, participando en la misma, un total de 89 integrantes. El motivo principal de realizar el tipo de encuesta, es su naturaleza concluyente, diseñada para crear datos fácilmente cuantificables, a partir de los cuáles, se puedan conocer las particularidades de la organización policial, que permitan el desarrollo de una propuesta dirigida a la Jefatura del Cuerpo, con la que ésta, pueda considerar su implantación.

#### **6.4 Instrumentos.**

Para la obtención y análisis de datos referentes a las intervenciones realizadas en conflictos privados comunitarios, y todos aquellos datos correspondientes a la Unidad de Mediación Policial, se han obtenido a través de la base de datos del software policial Vinfopol versión 23.3.0, que integra labores de gestión táctica, administrativa y personal.

## 7. Resultados.

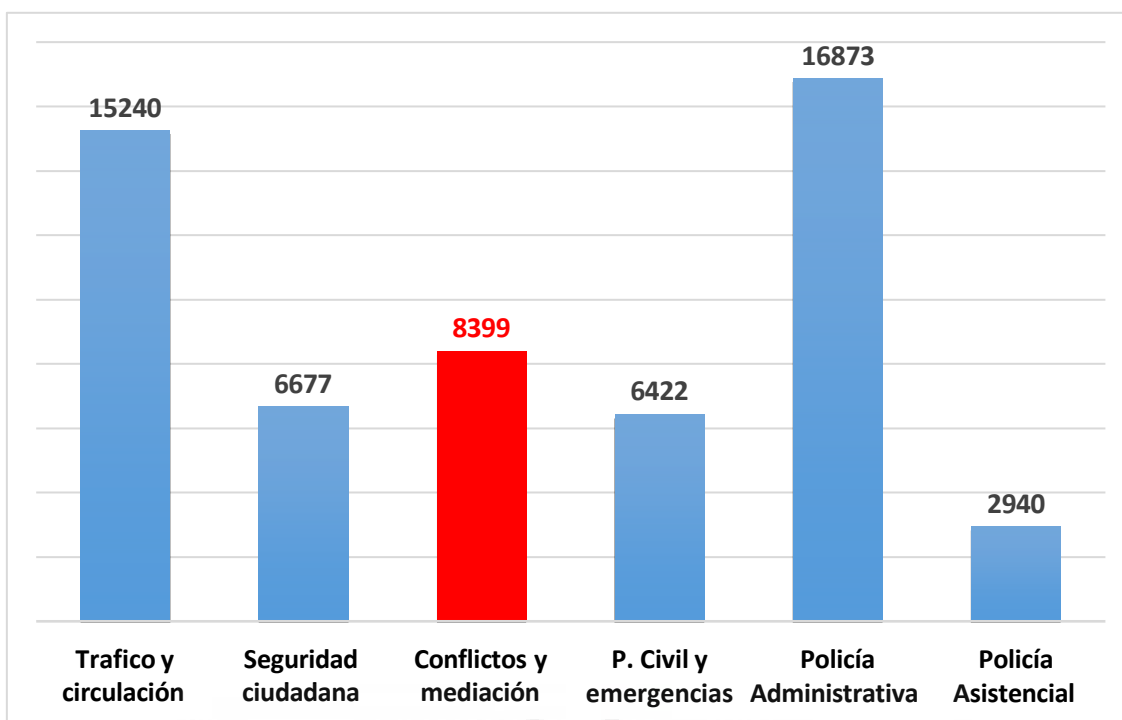
### 7.1 Las intervenciones policiales.

La Policía Local, como institución pública garante de la seguridad y de la convivencia ciudadanas, diariamente ejerce su actividad, bien actuando de oficio o a instancia de la propia ciudadanía, realizando numerosas funciones para las que sus instructores han sido formados. Para entender el volumen de trabajo al que se enfrentan los policías a diario, se han agrupado gran parte de estas funciones en seis bloques principales, para que, con una simple gráfica (gráfico 2), distingamos el nivel de intervención que cada uno ocupa.

- a) **Tráfico y circulación.** Incluye accidentes de tráfico con heridos y sin heridos, sólo daños materiales, confección de atestados y partes de accidente, controles de tráfico en prevención del consumo de alcohol y drogas en la conducción, regulación del tráfico rodado, transportes y transportes especiales, retirada vehículos vía pública, sanciones de tráfico, delitos contra la seguridad vial, campañas DGT, entre otras.
- b) **Seguridad ciudadana.** Todas las actuaciones relativas a la prevención y lucha contra el delito, agresiones físicas, agresiones y abusos sexuales, orden público, concentraciones y manifestaciones, aprehensión de armas, menudeo y tráfico de drogas y estupefacientes, atentados, amenazas, robos, hurtos, etc.
- c) **Resolución de conflictos privados/mediación.** Conflictos originados por molestias vecinales, casales o sedes festeras, establecimientos públicos o comercios, en vía pública, por presencia de animales, ámbito escolar, rural, peleas y mediación.
- d) **Protección civil y emergencias.** Intervenciones referentes a emergencias y colaboración con servicios sanitarios y bomberos, incendios en vivienda, en vehículos, incendios forestales, inundaciones, fugas de gas, accidentes de mercancías peligrosas, salvamento marítimo, rescates, atrapados, explosiones graves, etc.
- e) **Policía asistencial.** Actuaciones encaminadas a la asistencia social o sanitarias de menores, personas en riesgo de exclusión social, transeúntes, problemas psiquiátricos, víctimas de violencia de género, acoso escolar, odio, actuaciones dirigidas a la protección de animales, ayuda a personas mayores, etc.
- f) **Policía administrativa.** Inspección y control de establecimientos, actividades, obras, ocupaciones de vía pública, tramitación de expedientes, infracciones a las ordenanzas municipales, cumplimiento de las normativas, notificaciones, etc.

## Gráfico 2

*Intervenciones policiales por bloques años 2018-2023.*



Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

En esta gráfica, elaborada a partir de todas las intervenciones policiales registradas en el programa de gestión policial, podemos observar que dos de estos bloques, el correspondiente a tráfico y circulación y el que representa las funciones de policía administrativa, ocupan en conjunto más de la mitad de todas las intervenciones, concretamente el 56.78% de las 56.551 intervenciones de este tipo realizadas entre los años 2018 y 2023.

Igualmente, destacable, en la misma gráfica, es el tercer bloque en cuanto al resultado mayoritario, referido a todas aquellas intervenciones relacionadas con la resolución de conflictos y la mediación policial. En concreto, las 8.399 intervenciones registradas en el periodo sometido a análisis suponen el 14.85% de todas ellas. Un dato éste, que muestra la importancia y la necesidad de la actuación de los agentes policiales en la resolución de conflictos privados y uno de los motivos principales por los que he escogido la mediación policial como temática troncal del Trabajo Final de Grado.

A partir de este punto pues, centraré el análisis de datos y la obtención de resultados en las intervenciones policiales sobre la resolución de conflictos privados.



## 7.2 Análisis de las intervenciones policiales en conflictos comunitarios.

Iniciaremos este punto con una exposición de los datos obtenidos de todas aquellas intervenciones realizadas por la Policía Local de Denia referentes a los requerimientos ciudadanos por situaciones que han desembocado en algún tipo de conflicto o discusión.

En esta primera tabla se han plasmado por años, desde el 2018, año de la implantación de la Unidad, hasta finales del 2023, fecha de inicio del presente Trabajo de Final de Grado, los datos referentes a los diferentes tipos de molestias y situaciones conflictivas que más requieren de la intervención policial.

**Tabla 4. Número de intervenciones por conflictos.**

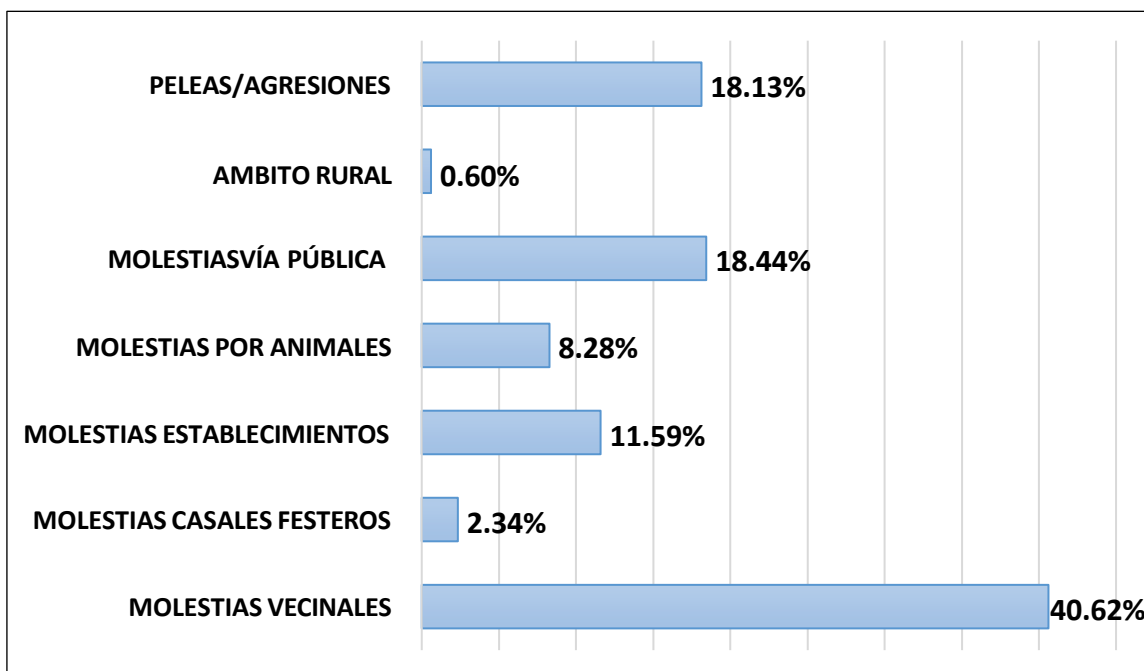
<b>ORIGEN DEL CONFLICTO</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>MOLESTIAS VECINALES</b>	238	311	772	948	603	539
<b>MOLESTIAS CASALES FESTEROS</b>	45	33	10	22	38	49
<b>MOLESTIAS ESTABLECIMIENTOS</b>	180	173	123	132	180	186
<b>MOLESTIAS POR ANIMALES</b>	120	107	112	122	127	107
<b>MOLESTIAS EN VÍA PÚBLICA</b>	188	236	345	262	251	267
<b>MOLESTIAS EN ÁMBITO RURAL</b>	6	10	3	16	8	7
<b>PELEAS/AGRESIONES</b>	180	217	207	297	351	271
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>957</b>	<b>1.087</b>	<b>1.572</b>	<b>1.799</b>	<b>1.558</b>	<b>1.426</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Resaltar de esta tabla que, el apartado referido a las molestias vecinales, es decir, aquellas que surgen de la convivencia en comunidades de vecinos, suponen una parte muy importante, por no decir la más importante, del grueso de todas las intervenciones policiales referentes a la resolución de conflictos, en concreto el 40.62% de todas ellas. Dentro de estas molestias vecinales, destacan mayoritariamente las originadas por ruidos, como puede ser música alta, arrastre de muebles, fiestas en domicilios privados, gritos o escándalos a deshoras, entre otras situaciones.

### Gráfico 3

*Intervenciones en Resolución de Conflictos.*

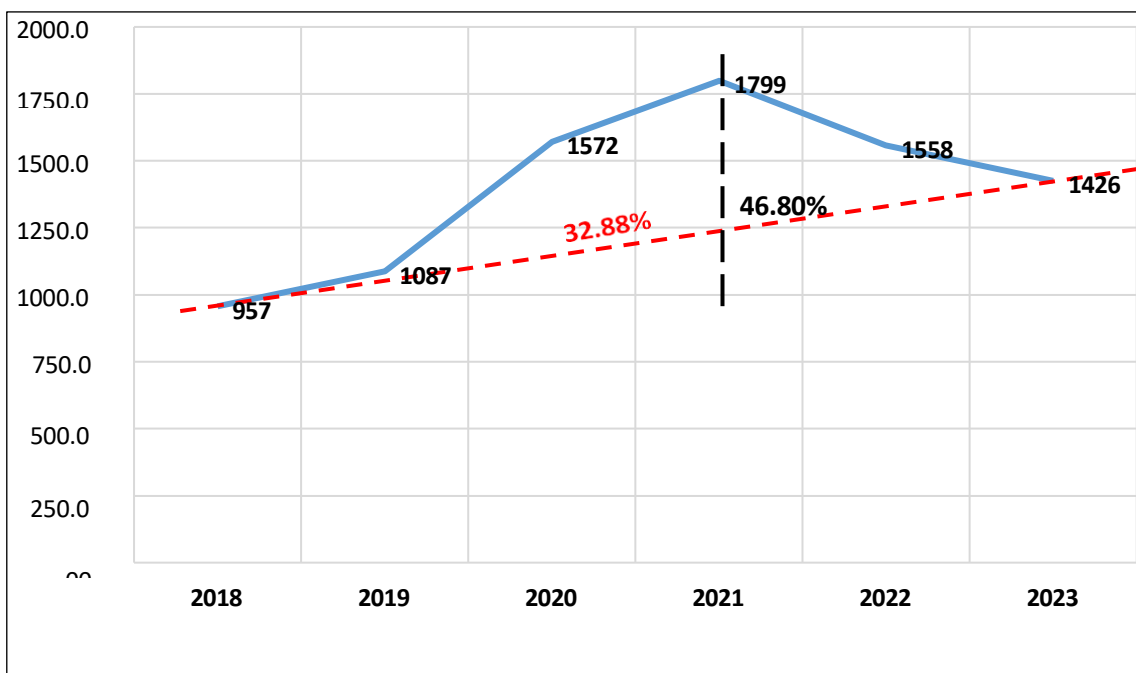


Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Hay que subrayar también que, la suma total de todas estas intervenciones policiales por conflictos se ha incrementado en el periodo objeto de estudio en un 32.88%, alcanzando su pico más elevado en la zona intermedia de la franja, coincidiendo con el año 2021.

### Gráfico 4

*Evolución del conflicto.*



Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Sobre los datos expuestos, hay que destacar como nota relevante que, durante los años 2020 y 2021, inicio y fin de la pandemia COVID-19, se produjo, con respecto a los 957 conflictos vecinales registrados en todo el año 2018, un incremento del 39.12% en el año 2020, y del 46.80 % en el 2021. Este hecho, posiblemente fue debido a que, desde marzo de 2020, mes en que se declaró el estado de alarma, la gente permaneció confinada en sus casas, y aunque los primeros días parecía que todo iba a pasar, pronto comenzaron a incrementarse las quejas por molestias, algunas de ellas por motivos que en situaciones normales no eran causa de discrepancia, pero que el hecho de estar todo el día en confinamiento lo motivaba, y, a más quejas, mayor volumen de conflictos.

Por su parte, el 2021, fue el año en el que se puso fin a la mayoría de las restricciones sanitarias y se acabó definitivamente con el confinamiento domiciliario, hechos éstos que generaron el efecto contrario a lo sucedido en 2020; la necesidad de gran parte de la sociedad de salir a divertirse después de estar tanto tiempo dentro de casa. La exigencia de volver a salir, de volver a la normalidad, en especial de la gente joven, provocó en cierta manera un estallido social que afectó a parte de la población a quien, por el contrario, se le complicaba la vuelta a esa normalidad, bien por incertidumbre o por miedo, después de meses de cambios y noticias desagradables. El afán por recuperar el tiempo perdido para muchos, saliendo en tromba a divertirse, multiplicándose las fiestas y las relaciones sociales, y de contención continua para otros, generó un aumento de situaciones conflictivas entre unos y otros, dando lugar a un aumento de intervenciones relacionadas con la convivencia comunitaria, hecho que corroboran las cifras reflejadas en los gráficos 2 y 3. Aunque estas intervenciones han ido menguando en los años 22 y 23, siguen siendo cifras altas con respecto a los dos primeros años del periodo a analizar.

Otra de las peculiaridades que concurren en este tipo de intervenciones es la reiteración de las causas originarias del conflicto, volviendo la reclamación por parte de la persona “agraviada”, interviniendo nuevamente la policía. En algunas ocasiones, como se desprende de los registros policiales, se acude a una misma situación de conflicto más de cinco veces, intervenciones repartidas en diferentes días o incluso más de una intervención en un mismo día. Este hecho, en parte, se produce porque la situación no ha sido afrontada de manera correcta por parte de los agentes intervinientes. Los agentes han resuelto un conflicto ellos mismos, un conflicto en el que no son parte afectada, y no han intentado mediar para que fueran las partes las que buscasen la solución, empatizando y entendiéndose entre ellas.

Tanto esa reiteración de casos, como el notorio aumento en las intervenciones por conflictos, evidencia la necesidad clara de que los agentes que acuden a dichas intervenciones deben estar lo suficientemente preparados, por lo que es primordial la formación que sobre mediación y resolución de conflictos reciban, para atender el problema de forma correcta desde su aparición.

### **7.3. Concentración espaciotemporal de intervenciones por molestias vecinales.**

Basándonos en el tipo de conflicto que más requiere de la intervención mediadora, como es el originado por molestias vecinales, se va a evaluar en primer lugar la componente espacial, que nos permitirá conocer la concentración de intervenciones que ha habido anualmente en cada uno de los años del periodo analizado, utilizando para ello los conocidos como mapas de densidad. Unos mapas que representan simplemente la ubicación geográfica de los conflictos mediante la superposición de puntos en un mapa, habiendo tantos puntos representados como intervenciones consten en la base de datos.

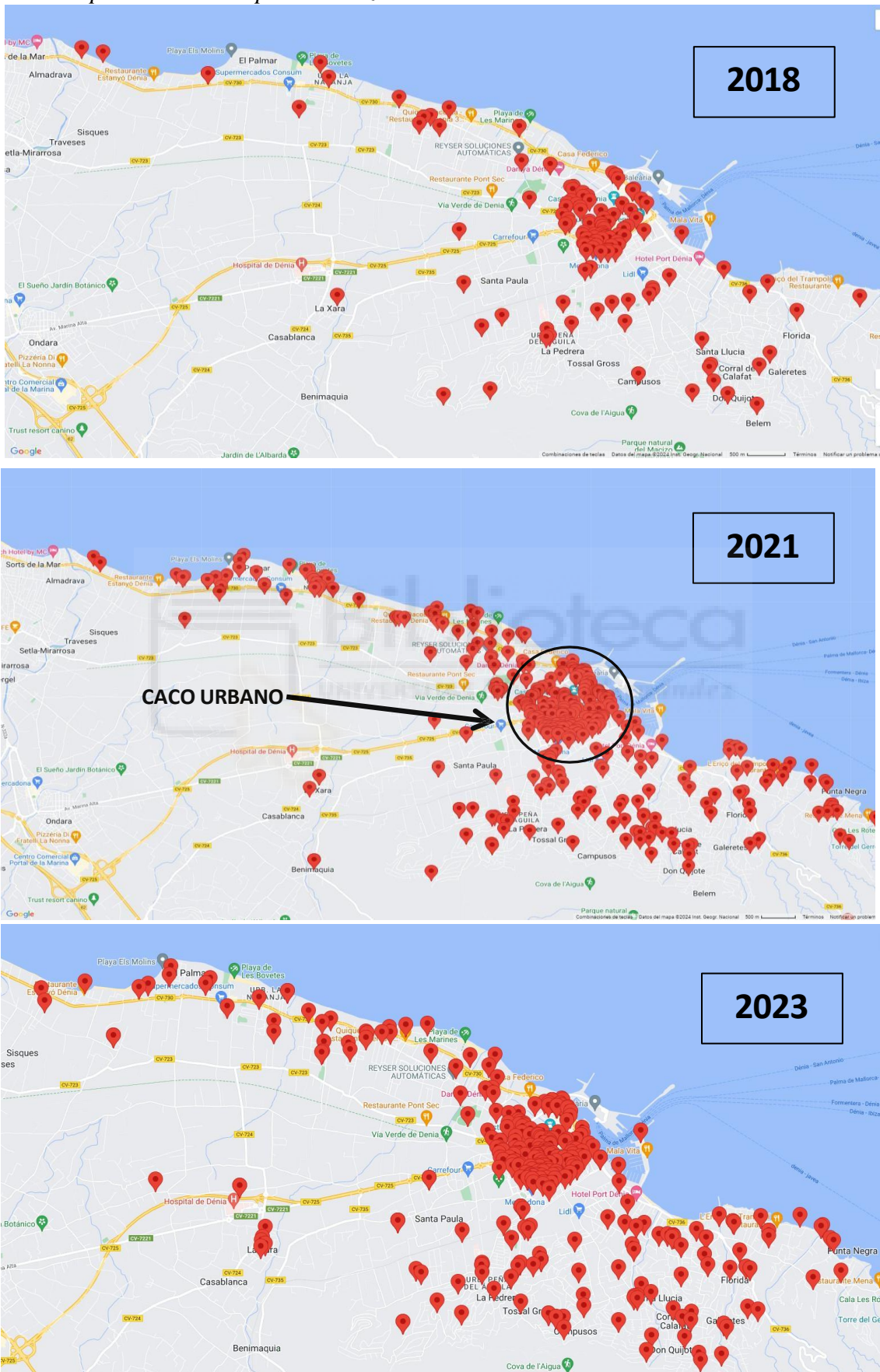
En este apartado, vamos a comparar los patrones de agrupamiento de conflictos originados por molestias vecinales, a través de los mapas de densidad correspondientes a los años 2018, 2021 y 2023, eligiendo estos tres años como muestra representativa del conjunto total de datos disponibles, por corresponder a los dos extremos de la muestra y al año de mayor incremento de intervenciones como fue el año 2021. La muestra de referencia de los tres abarca las 1.725 intervenciones por conflictos vecinales realizadas.

Los tres mapas de densidad resultantes, se disponen conformando de forma unitaria la figura número 2, observando que, la distribución sigue un patrón bastante uniforme en cuanto a las zonas donde más se generan situaciones de conflicto, siendo éstas, por lógica, las zonas urbanas y de mayor densidad demográfica, como son, en la parte sur del término municipal, las zonas urbanizadas del Montgó, La Marquesa, La Pedrera y Les Rotes, y por la parte norte, toda la franja costera que corresponde a Las Marinas, la Playa de la Almadrava y la Playa de Les Deveses.

Pero si hay una zona que destaca por el denso número de puntos anclados que determinan la gran concentración e influencia de la convivencia en comunidad y, por lo tanto, donde más se generan los conflictos vecinales, es la zona correspondiente al casco urbano, siendo, evidentemente, el espacio de mayor intervención. También se aprecia en la comparativa, un incremento considerable de puntos en las zonas urbanas de fuera del casco urbano, para los años 2021 y 2023, corroborando lo plasmado en tablas anteriores.

**Figura 2**

*Mapas de densidad para localización de molestias vecinales.*



Fuente: Elaboración propia a partir del Software de Gestión Policial Vinfopol.

Analizada la componente espacial con la exposición de los mapas de densidad, y como complemento a ésta, se va a analizar la componente temporal. Para ello, se va a estudiar el rango horario en el que se producen más requerimientos vecinales, solicitando la presencia policial para intervenir en conflictos entre partes. Se ha confeccionado una tabla comparativa, la tabla número 4 y, como se puede observar, las intervenciones y requerimientos por conflictos vecinales correspondientes al periodo entre el 2018 y el 2023, se han calculado, constatando que el mayor número de intervenciones se realizaron en el rango de la franja horaria nocturna, de 00:00 a 08:00 horas, con un 42.7% de todas las actuaciones.

Este resultado, pone de relieve la importancia de tener en cuenta las actividades cotidianas de las personas, en unas horas, las de la franja nocturna, en las que la mayoría de la gente está en sus domicilios, por lo que hay mucha más convivencia, y, con ello, un mayor riesgo de que surjan situaciones de conflicto. Unas situaciones éstas que, como hemos ya mencionado, nacen del simple hecho de relacionarnos y convivir, de cómo de una cosa que puede parecer muy simple, pasa a la agitación en cero-coma, en la mayoría de los casos, por una mala gestión entre las partes.

El papel de la Policía Local como mediador no es pues, poner la solución ellos al problema, sino colaborar en que la gente sepa gestionarlo por ellos mismos, de manera que encuentren la solución. Dicho así parece algo utópico, pero no hay nada más sencillo, si se quiere, que buscar el diálogo entre las partes.

**Tabla 5: Intervenciones en conflictos por intervalo horario (2018-2023)**

	<b>Casos detectados</b>	<b>%</b>	<b>Acumulado</b>
<b>De 0 a 8 horas</b>	<b>3.587</b>	<b>42.70%</b>	<b>42.70%</b>
<b>De 8 a 16 horas</b>	<b>1.711</b>	<b>20.38%</b>	<b>63.07%</b>
<b>De 16 a 24 horas</b>	<b>3.101</b>	<b>36.92%</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>8.399</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Decir que, además del tipo de molestia que mayor número de situaciones de conflicto genera, la vecinal, en las demás situaciones que se pueden dar, también suele ser la franja nocturna la que mayores índices de requerimientos necesita, con la excepción de aquellos conflictos que se producen en horario de mañana o tarde como son el del ámbito escolar, el rural o el de establecimientos públicos, a excepción de los dedicados al ocio nocturno.

#### 7.4. Análisis de la gestión llevada a cabo por la Unidad de Mediación Policial.

A partir de este punto, y con el objetivo de evidenciar la importancia de incorporar la mediación en la seguridad ciudadana, y siguiendo con la variable utilizada hasta ahora, se van a analizar los datos extraídos del desarrollo de esta unidad policial en los procesos de mediación realizados durante el periodo comprendido entre los años 2018 y 2023, ambos incluidos. Para ello, se van a representar gráficamente los guarismos obtenidos de los diferentes procedimientos, relativos a número de procesos, tipos de conflicto, resultados obtenidos y valoración del servicio. Todas las cifras referentes a rendimientos obtenidos son un indicio de que la herramienta de la Mediación Policial puede aportar un plus de calidad al servicio público y, por lo tanto, un beneficio a la comunidad.

En la siguiente tabla número 5, quedan plasmados los procesos de Mediación Policial llevados a cabo desde el año 2018, diferenciándolos por tipos, según la característica y la causa originaria del conflicto.

**Tabla 6. Numero de Procesos de Mediación Policial.**

TIPOS DE MEDIACIÓN	2018	2019	2020	2021	2022	2023
VECINAL	5	43	26	43	26	54
ANIMALES	4	6	4	7	4	3
ASOCIACIONES FESTERAS	0	2	0	0	0	0
COMERCIOS	0	0	2	2	0	3
FAMILIAR	0	5	1	2	2	3
LABORAL	1	1	0	2	0	1
MENORES/ESCOLAR	4	3	1	1	4	7
RURAL	0	1	0	1	0	0
SOCIAL	0	0	0	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>72</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Los datos presentados, han sido obtenidos, previa autorización de la Jefatura del Cuerpo, a través del software de gestión operativa-policial Vinfopol, versión 23.3.0, utilizado por la Policía Local de Denia, para la gestión del servicio diario.

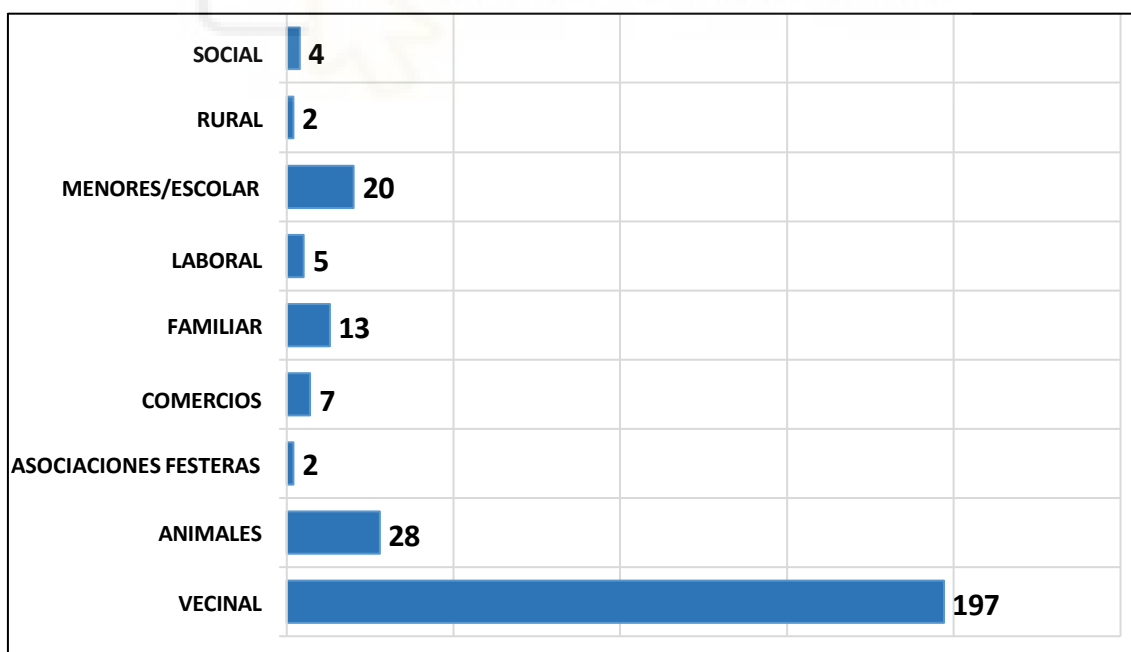
Únicamente se han expuesto datos numéricos, sin revelar ningún otro dato de carácter personal que pueda afectar a la confidencialidad de las partes implicadas o de los procesos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Mediación de la Comunitat Valenciana, en su artículo 8 apartado 6, referente a la confidencialidad, donde dispone que:

[...] no se consideran datos confidenciales los que no contengan datos de carácter personal destinados, de manera exclusiva, a fines estadísticos.

Como se puede observar por el número de procedimientos, entre los diferentes procesos en los que, la Unidad de Mediación Policial, ha intervenido, destaca la mediación comunitaria o vecinal, es decir, los conflictos surgidos de la convivencia vecinal, ya citados anteriormente como son las molestias por ruidos, malos olores, insalubridad, aires acondicionados, obras, presencia de animales, etc.

**Gráfico 5**

*Tipos de Procesos de Mediación Policial.*



Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

La proporción de procesos mediados en conflictos originados de la convivencia vecinal es de un 70.86% de los 278 casos que han requerido de un proceso de mediación entre dos partes implicadas, reclamante y reclamada, con la ayuda de un policía mediador.



Es, por tanto, más que evidente que el tipo de conflicto que más precisa de los servicios de la Mediación Policial, así como el que más intervenciones de la policía genera, es el originado en el ámbito vecinal o comunitario.

Hay que destacar en este punto también, la Mediación Policial en el ámbito escolar, por la importancia que reviste que la comunidad estudiantil, los jóvenes, que en algunos casos utilizan la violencia y el conflicto como forma de relacionarse, aprendan de estas técnicas y de las habilidades de comunicación. Decir que la propuesta en este sentido fue un éxito, ya que sólo en el primer año 2018, los tres centros públicos de secundaria y dos concertados ya estaban trabajando coordinadamente con la Unidad de Mediación Policial, la cual ha llevado a cabo, además de los dos procesos registrados, talleres y charlas de iniciación en mediación escolar con menores y AMPAS, con el fin de colaborar con los servicios estudiantiles de mediación entre iguales, ya activos en algunos centros.

El objetivo es que, además de colaborar, ayudar y concienciar a la sociedad estudiantil y docente, la imagen de la Policía Local sea la de una institución próxima a toda esta comunidad, en especial la juvenil, y que las unidades de proximidad que asisten diariamente en los pasos escolares, se sumen a estas actividades y puedan intervenir dentro de los centros escolares, en beneficio del menor, realizando funciones de colaboración con la propia Unidad de Mediación Policial y el equipo docente escolar.

#### **7.4.1 Resultados obtenidos de los procesos de Mediación Policial realizados.**

No todas las intervenciones surgidas de una situación de conflicto entre dos o más partes han sido derivadas a la Unidad de Mediación Policial. De las 8.399 intervenciones policiales registradas desde el año 2018 hasta finales del 2023, relacionadas con la resolución de los conflictos privados, solo 278 de éstas han sido derivadas y expuestas a un proceso de mediación policial. Esta circunstancia se produce porque, por un lado, la unidad de mediación la conforman únicamente dos personas y por parte de la Jefatura del Cuerpo no se ha creído conveniente aumentarla en un mayor número, por lo que se someten a los procesos de mediación sólo aquellos casos que se encuentran en un estado de enquistamiento, es decir, que se llevan repitiendo en el tiempo, servicio tras servicio, sin llegar a alcanzar una solución definitiva. Los otros conflictos por los que se inicia un proceso de mediación son aquellos solicitados reglamentariamente por una de las partes, la denominada reclamante. Tanto de una forma como de otra, se comprueba si se trata de un caso mediable o no, ya que no en todo se puede mediar. Si al analizar el caso o la

solicitud se detecta que se trata de un supuesto que puede incurrir o ha incurrido en un ilícito penal, como puede ser que se trate de un caso de violencia de género, no se llevaría a cabo la mediación, sino que, de inmediato se daría cuenta de ello a la Autoridad Judicial.

Otro punto destacable, es aclarar que ningún proceso de mediación es igual a otro, y cada uno lleva su tiempo de desarrollo. En general, los procesos se pueden alargar entre 40 y 60 días, dado que el mediador tiene que contactar con las partes, hablar por separado, en sesiones informativas, con cada una de ellas las veces que haga falta, hasta que ambas partes estén preparadas para sentarse juntas en una misma mesa, y en ese acto, junto al mediador, buscar la solución al conflicto, acto que finaliza positivamente si se alcanza la firma del acuerdo.

En el caso de que esto ocurra así, es decir, se alcance el acuerdo y firmen ambas partes, el mediador inicia un proceso de seguimiento, normalmente entre 30 y 45 días, dependiendo del tipo de conflicto, para comprobar que el acuerdo se ha cumplido en su totalidad según lo firmado, y, por tanto, que no se ha repetido la situación de desavenencia entre las partes.

Por todo lo dicho, resaltar la importancia que adquiere la formación y la capacitación de todos los agentes de la Policía Local en Mediación Policial, una petición que supone, además de otorgar un plus de cualidad a cualquier plantilla policial, puede ayudar a que muchas de esas intervenciones en las que se requiere a los agentes para gestionar un conflicto, mejoren los resultados llevando a cabo dos tareas importantes:

- 1.- Preparar esa toma de contacto inicial con las partes implicadas en un conflicto, para posteriormente derivarlo a la Unidad de Mediación, una toma de contacto que, si se efectúa de forma adecuada, será de gran ayuda en la posterior gestión del conflicto que desde la propia Unidad se realice cuando se reúna con las partes.

- 2.- En aquellos conflictos en los que el nivel de crispación y discrepancia lo permita, realizar una mediación in situ entre los afectados, cumplimentando en el mismo lugar, junto con los implicados un acta de constitución y otra de acuerdo alcanzado, si se llega a alcanzar, actas que firmarán las dos partes en conflicto, para que después, la misma patrulla que interviene en ese proceso, pueda realizar un seguimiento de comprobación de cumplimiento del acuerdo.

En la siguiente tabla se han clasificado los procesos de mediación y sus resultados en el periodo analizado.

**Tabla 7. Resultados de los Procesos de Mediación**

RESULTADO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CON ACUERDO	12	46	24	45	29	52
SIN ACUERDO	1	7	4	6	4	8
NO DESEA PARTICIPAR EN LA MEDIACIÓN	0	4	4	4	2	5
CASO NO MEDIABLE	0	1	0	0	0	0
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1	1	2	0	1
DERIVADO A OTRO DEPARTAMENTO	0	2	1	2	2	5
DETECCIÓN ILÍCITO PENAL	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>72</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Queda reflejado que, de los 278 procesos realizados en el periodo sometido a análisis, se ha alcanzado el acuerdo en 208 de ellos, lo que representa el 74.82% del total de procesos realizados. Se trata de un porcentaje de éxito en la resolución de conflictos que corrobora la importancia de la mediación en el ámbito comunitario. Sólo en 30 de los procesos señalados, no se ha alcanzado ningún tipo de acuerdo durante el acto de mediación, bien por impedimento de una parte, generalmente la reclamada, o por la negativa a entenderse de ambas partes afectadas. A estos 30 casos de no acuerdo, hay que sumar 6 casos más que son los correspondientes a aquellos que, a pesar de haber alcanzado un acuerdo en la sesión de mediación, posteriormente, una o las dos partes implicadas, han incumplido el acuerdo alcanzado, contabilizándose en estas ocasiones como no acuerdo; hablamos de un 12.94% del total.

Hay que decir también que, en 19 de los casos sometidos, una o las dos partes no han querido participar en la mediación, renunciando a ella. Esta circunstancia, suele suceder cuando

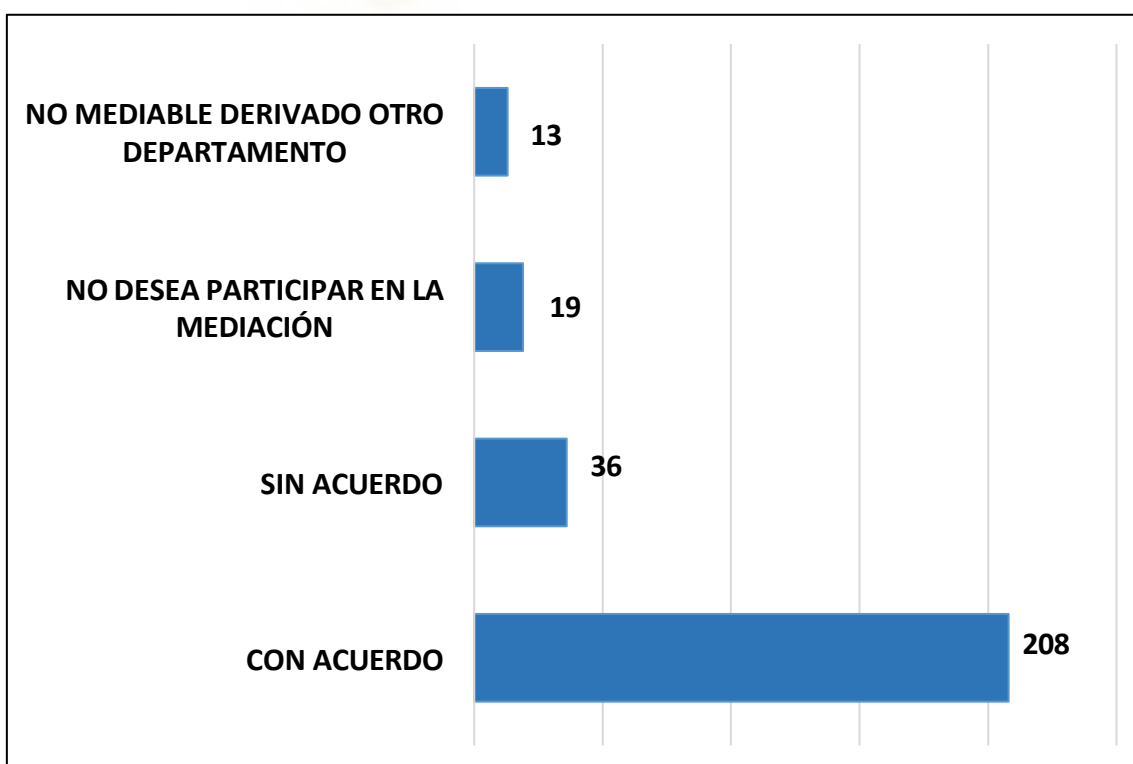
el conflicto ha surgido en un ámbito donde existe generalmente un vínculo emocional fuerte entre las partes implicadas, como puede ser el ámbito familiar; me refiero a un tipo de renuncias, por una o las dos partes, que se produce normalmente cuando corresponde con temas originados por disputas familiares entre hermanos, padres e hijos, temas relacionados con herencias, discusiones por lindes de parcelas, entre otros.

Otra de las posibilidades que se plantean en este punto corresponde a aquellos casos que, tras el análisis sobre el tema a mediar, análisis realizado en primera instancia por la Unidad de Mediación Policial, se acredita que no es un caso mediable debido a que por su tipología y las características que presenta, se le prestaría mejor atención desde un departamento especializado, como por ejemplo podría ser el de Servicios Sociales en aquellos casos de familias desestructuradas, menores, adicciones, entre otras, por lo que se deriva a estos departamentos.

Finalmente, señalar la posibilidad de que en algún caso se detecte en cualquier momento del proceso, la existencia de un ilícito penal cometido por alguna o incluso por las dos partes. A partir del momento en que se tenga constancia por parte de la persona mediadora, procederá a dar por finalizado el proceso de mediación, renunciando al mismo y dando cuenta de los hechos a la Fiscalía.

### **Gráfico 6**

*Resultados en los Procesos de Mediación Policial*



Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

#### 7.4.2 Análisis de la valoración del servicio.

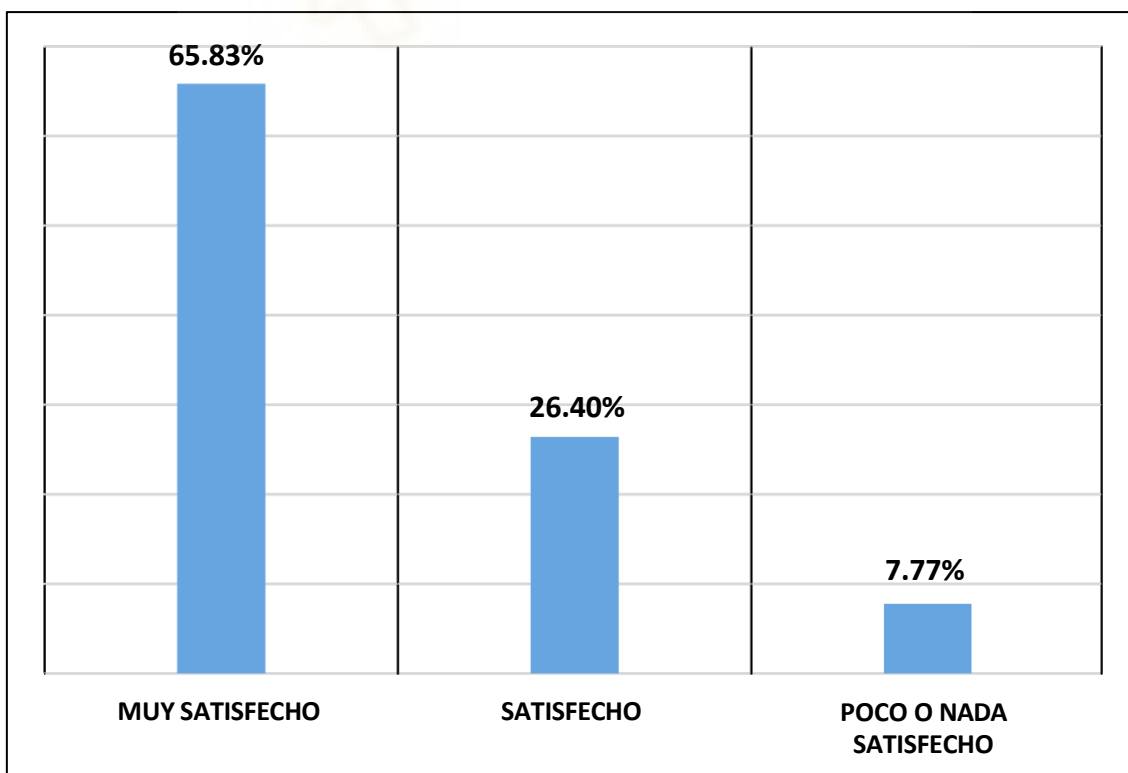
Una consecuencia de los resultados ofrecidos en el apartado anterior sería la que se muestra en el siguiente gráfico, que corresponde a uno de los datos más importantes para el desarrollo y el éxito de cualquier servicio público, que no es otro que aquel que refleja la valoración de las personas que han solicitado el servicio de mediación policial y han sido atendidas por él.

Desde la Unidad de Mediación Policial, al finalizar cada uno de los procesos, se ha entregado a cada una de las partes implicadas, una encuesta totalmente voluntaria y anónima, donde se les ofrece la oportunidad de valorar el grado de satisfacción experimentado por la atención recibida tras acudir o ser requeridos, según sea la parte reclamante o reclamada, a este servicio. Se valora desde la satisfacción con el acuerdo alcanzado, si el trato recibido ha sido correcto, la flexibilidad de horarios, la información recibida o si recomendaría este servicio a más personas.

Este primer gráfico refleja el resultado porcentual del conjunto de la muestra, diferenciando entre aquellos que están muy satisfechos, los que están satisfechos y los que están poco o nada satisfechos con la experiencia de la mediación policial.

#### **Gráfico 7**

*Resultados de la Valoración del Servicio*



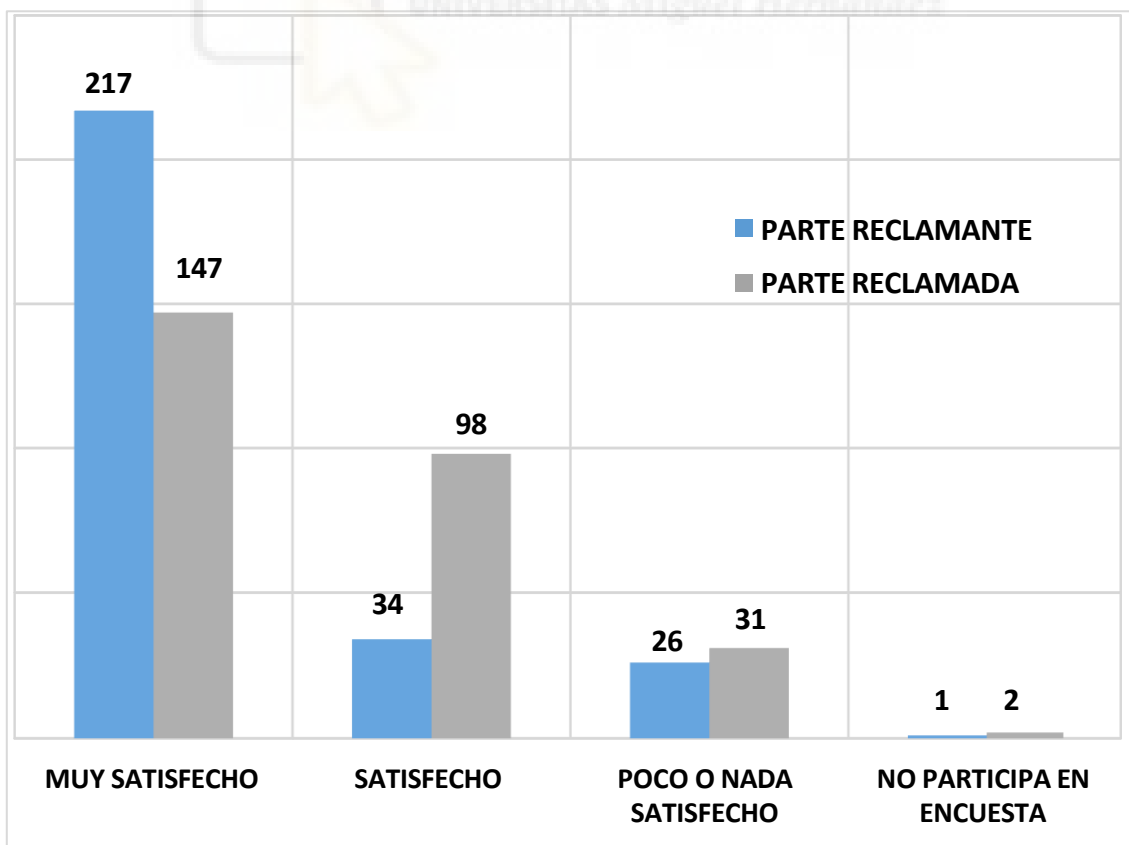
Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Los resultados obtenidos, muestran una valoración muy positiva y, por tanto, una clara aceptación por parte de las personas que han participado en los procesos de mediación policial. De los 278 procesos realizados, lo que se traduce en una participación de 556 partes, entre reclamantes y reclamadas, solo 3 de ellas no han querido rellenar el formulario de valoración, por lo que, de los 553 restantes, 57 de éstas han valorado el servicio como poco o nada satisfactorio, un 10.30%.

Si analizamos los datos por el tipo de implicación, es decir, diferenciando entre si se trata de la parte que reclama o de la parte reclamada, vemos que 217 personas, en este caso reclamantes, han valorado como muy satisfactorio el proceso, lo que se traduce en que, si se ha alcanzado el acuerdo en 208 casos de los 278 realizados, cabe la probabilidad que, descontando las 3 que no han participado en la confección de la encuesta, como mínimo 6 de ellas hayan valorado el servicio como muy satisfactorio pese a no haber alcanzado un acuerdo al conflicto. De la misma manera, hay que destacar las 147 que corresponden a la parte reclamada, las cuáles han arrojado la misma valoración positiva que la mostrada por la parte contraria.

**Gráfico 8**

*Valoración del Servicio según implicados.*



Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas Anuales Software Policial Vinfopol.

Hablamos de porcentajes muy elevados del 89.20 % el total de personas que han acudido a la Policía Local para buscar una solución a un problema y que, tras ser atendidos y colaborar con ellos, han valorado el servicio ofrecido como satisfactorio o muy satisfactorio.

Por su parte, es de destacar también que de las 72 personas que representan a las partes implicadas en los 36 casos en los que no se ha alcanzado o se ha incumplido el acuerdo, han sido 57 de esas 72 las que han valorado el servicio como poco o nada satisfactorio, por lo que podemos afirmar que, pese a que hay personas que no han obtenido un buen resultado o el que hubieran deseado, en concreto 15 de 72 personas, han valorado positivamente el servicio prestado por la Policía Local.

### **7.5 Análisis del nivel de capacitación en Mediación Policial.**

La gestión y garantía de la seguridad ciudadana, es la principal necesidad de cualquier institución de Policía Local. Para ello, la primera obligación que asume la Jefatura del Cuerpo es la de asegurar que los y las agentes encargados de ello, cuenten con una formación y capacitación adecuada a tal necesidad.

Como ya se mencionó en el marco teórico, el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias IVASPE, es la institución encargada de formar y capacitar a las Policías Locales de la Comunitat Valenciana, a través de, por un lado, los cursos básicos de formación para las distintas escalas y categorías como son las Escalas Básica, Ejecutiva, Técnica y Superior, como por otro, con la realización de cursos monográficos referentes a un gran abanico de materias relacionadas con temas vinculados con la seguridad y emergencias, es decir, el servicio policial diario.

La Mediación Policial es una de esas materias que forman parte de este amplio abanico, y, desde el curso académico 2009-2010, se lleva impartiendo como asignatura conceptual obligatoria en los cursos básicos organizados tanto para agentes como para los mandos intermedios de nuevo ingreso, con una duración mínima de 30 horas lectivas. Además, anualmente, bien desde el propio IVASPE, como a través de otros organismos públicos o privados homologados y autorizados al efecto, como son las Organizaciones Sindicales o la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, entre otros muchos, se ofertan cursos de formación teórico-práctica, tanto en la modalidad presencial como online, a las que los y las agentes pueden optar, bien para ampliar sus conocimientos o simplemente como reciclaje o mejora continua de la propia materia.

Existe en este ámbito de la formación específica de la Mediación Policial, una institución académica referente y destacable, como es la Universidad Jaime I de Castellón, a través de su Cátedra de Mediación Policial<sup>1</sup>, en colaboración con la Policía Local de Vila-real y su Escuela de Formación EFOPOL, quienes llevan años impartiendo diferentes cursos de formación como son el curso de “Formación Básica de Iniciación” de 40 horas lectivas, el “Curso Avanzado en Mediación Policial” de 100 horas, curso este último acorde con la duración mínima de la formación específica exigida a cualquier persona mediadora, de acuerdo con el artículo 29 del Decreto 55/2021 de 23 de abril, de aprobación del Reglamento de Mediación de la Comunitat Valenciana. Y, por último, como especialización máxima en esta materia, un “Curso de Experto en Mediación Policial” de 20 créditos de duración.

Partiendo de la base que la actividad formativa referente a la Mediación Policial lleva más de 15 años impartándose a las Policías Locales de la Comunitat Valenciana, en este punto, y en correlación con el presente trabajo de investigación, resulta imprescindible analizar la capacitación formativa de los y las integrantes de la Policía Local de Denia, en lo que se refiere a la Mediación Policial, y como éstos aplican los conocimientos adquiridos en su servicio diario, y en concreto en aquellas intervenciones relativas a la resolución de conflictos. Para ello, se ha llevado a cabo la distribución de un cuestionario con 15 preguntas planteadas y respuestas concretas a todos los miembros de la Policía Local. Cada pregunta ha sido expuesta, con el fin de obtener información con la que poder sustanciar aspectos tratados en este trabajo de investigación, que ayuden a evaluar el nivel de capacitación puesto que, es de especial interés para el autor del presente, establecer una idea aproximada de la percepción que tiene este Cuerpo Policial acerca de la Proximidad y la Mediación Policial.

Han contestado a las preguntas planteadas un total de 89 Policías Locales, de los 104 a los que se les ha distribuido la encuesta, por tanto, los datos obtenidos corresponden al 85.57% del total de la plantilla.

---

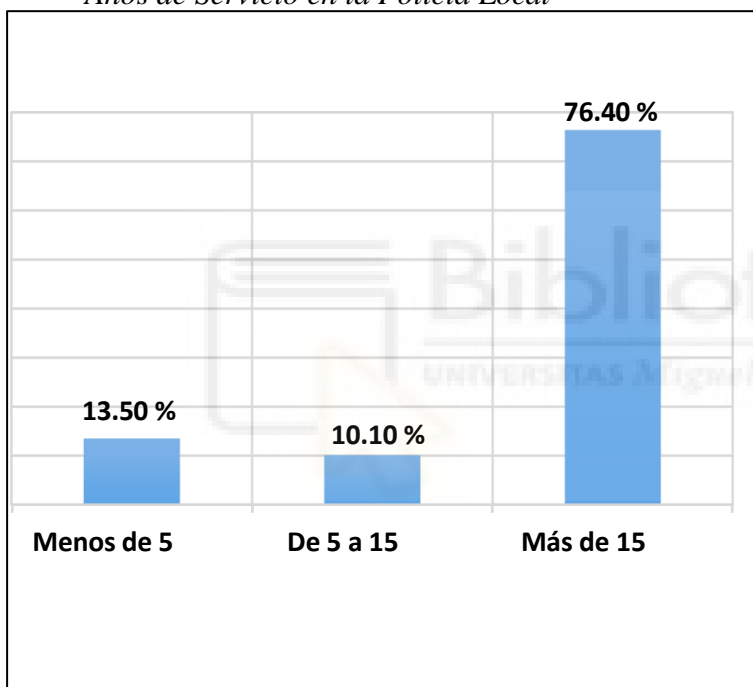
<sup>1</sup> tiene el objetivo de extender el conocimiento a través de actividades de investigación, formación y promoción, destinadas a mejorar la convivencia ciudadana a través de la investigación de soluciones pacíficas y la gestión de conflictos mediante los Servicios Públicos de Policía. Se propone estudiar la mediación policial, su contexto jurídico y su impacto socioeconómico, implementar y potenciar el modelo de mediación policial, ser un centro de formación e investigación sobre la mediación policial y fomentar las áreas de formación e integración de los jóvenes y su entorno en la cultura de la paz.



Analizadas todas las respuestas ofrecidas por todos los participantes en el cuestionario, podemos extraer una serie de valoraciones que ayudarán, en la mayoría de los casos, a poder establecer unas propuestas de mejora futura que ayuden a seguir con la implantación de la Mediación Policial en los organigramas de muchas Policías Locales.

El primer dato que interesa conocer es el grado de experiencia profesional que actualmente gozan los integrantes de la Policía Local de Denia, un dato éste, necesario para conformar una idea generalizada de la muestra a analizar, a través de tres variables que establecen los años que cada uno de los agentes llevan al servicio policial. La respuesta nos aporta que, 68 de los encuestados, el 76.40%, tienen una dilatada trayectoria

**Gráfico 9**  
*Años de Servicio en la Policía Local*



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario estudio y análisis

de los agentes, este hecho, puede suponer tener que afrontar cambios que, o no tenían previstos o no entran en el perfil de policía que ellos han desarrollado durante años, es decir, la resistencia al cambio, que en algunos casos está vinculada a modelos policiales anteriores.

profesional de más de 15 años trabajando en pro de la seguridad y la convivencia ciudadana, nutriendo a la institución de experiencia aprendida en el día a día; pero este hecho, también es un punto a tener en cuenta, a la hora de afrontar nuevos modelos de actuación y herramientas profesionales adaptadas al desarrollo social y tecnológico, porque para algunos

de los agentes, este hecho,

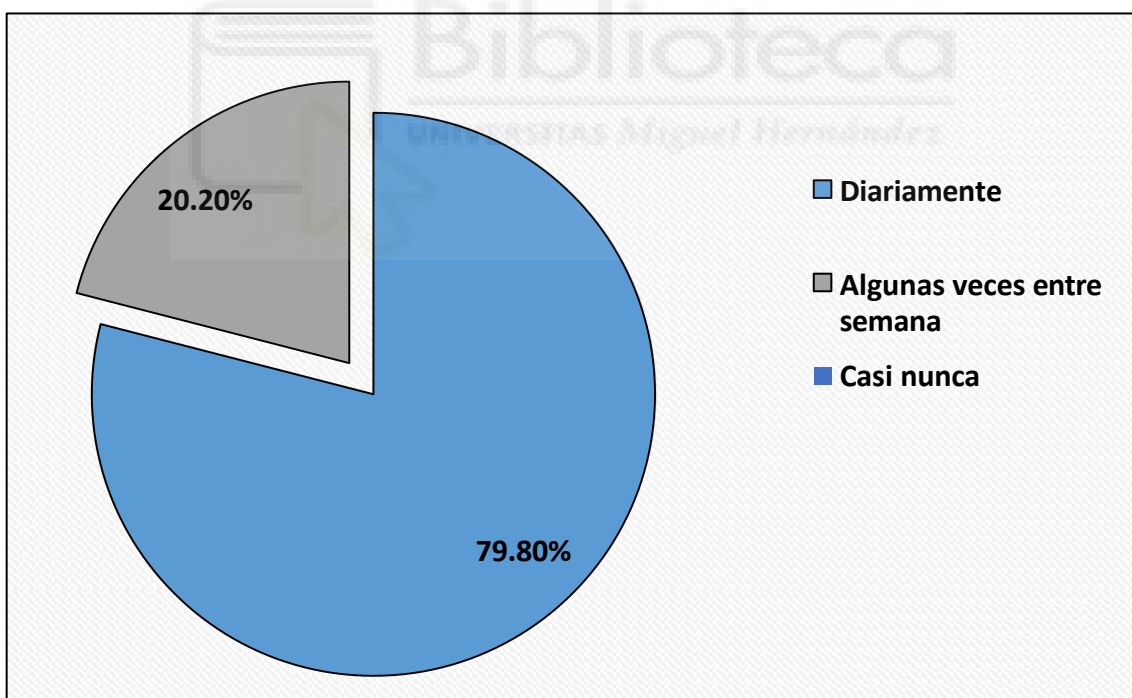
De igual forma, los resultados obtenidos y plasmados en el gráfico nos sugieren que esas tres partes de los integrantes de la plantilla que cuentan con una dilatada carrera profesional de más de 15 años ya habrían realizado la formación básica inicial en el IVASPE, antes del primer curso básico impartido en esta misma institución en los años 2009-2010, curso que, como se cita en puntos anteriores, fue el primero en el que se

impartió como obligatoria la asignatura o materia de la Mediación Policial. Por lo tanto, puede que, si no se han formado a posteriori a través de cursos monográficos, muchos de ellos no cuenten con la formación específica requerida en Mediación Policial.

Otro dato necesario conocer para poder determinar la importancia de la intervención policial en la resolución de conflictos, es saber la frecuencia con la que se requiere a la Policía Local para intervenir en la resolución de conflictos, ofreciendo tres posibles variables como respuesta como son: **Diariamente** / **Algunas veces entre semana** / **Casi nunca**. Pues bien, mayoritariamente, el 79.8% de los encuestados ha valorado que la Policía Local interviene diariamente en la resolución de conflictos privados, quedando el 20.2% restante para la opción de algunas veces entre semana, extrayendo como conclusión que la resolución de conflictos privados es una materia competencial de la Policía Local en la que se interviene a diario, descartando por completo la opción de que interviene muy pocas veces o casi nunca.

#### Gráfico 10

*Frecuencia de los requerimientos a Policía Local.*



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario Estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

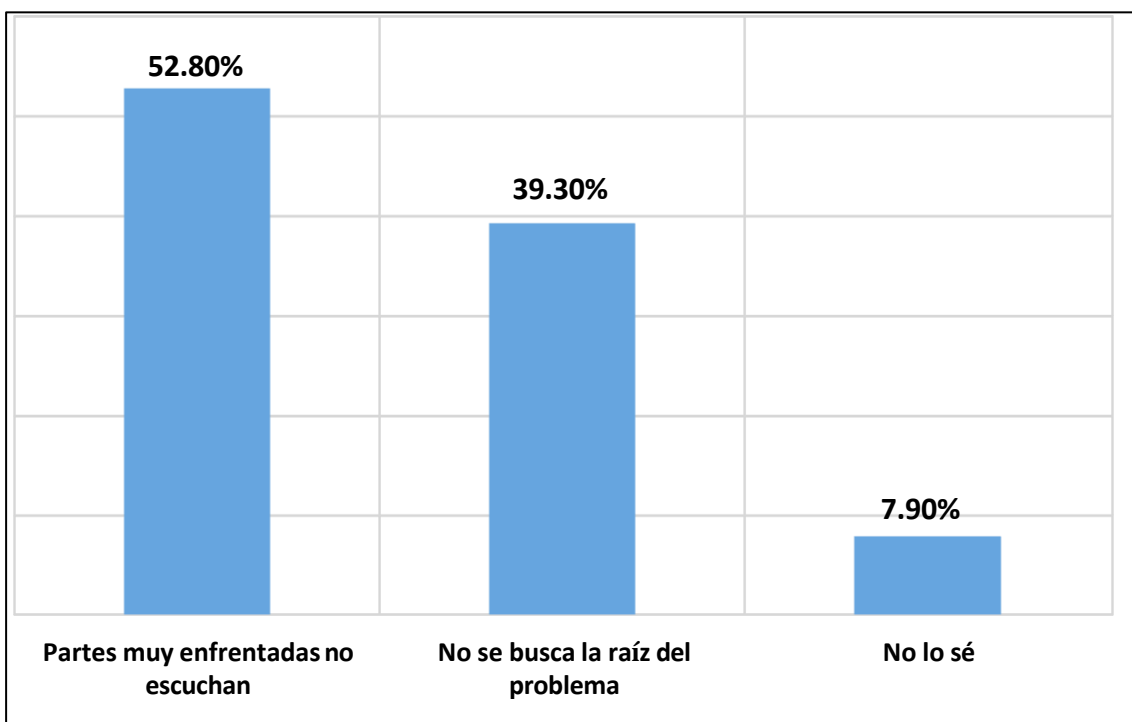
Este dato, queda corroborado en las siguientes dos respuestas ofrecidas por los encuestados, a través de las cuáles sabemos que **el 100% de los encuestados asegura haber intervenido en algún conflicto vecinal en su servicio como agente policial**, y del total de la muestra, **el 98.9% opina que sí existen conflictos que se han repetido y se repiten en más de una ocasión**, y a los que tienen que acudir.

Este último dato, la reiteración de intervenciones policiales en un mismo conflicto, es uno de los motivos por los que resulta primordial la formación en técnicas de resolución de conflictos. Acudir a un mismo conflicto en diferentes ocasiones y por patrullas distintas, es un síntoma de que la atención del conflicto no es la correcta, y esto desemboca en una merma del servicio policial tanto para esta situación conflictiva como para otros requerimientos a los que no se puede acudir por estar atendiendo aquella.

Si se traslada esta cuestión a los agentes, de porqué se produce este hecho, la opinión mayoritaria, se ha decantado en un 52.80% de los 89 encuestados, hacia la opción de que son las partes las que no contribuyen a lograr un entendimiento debido al estado de enfrentamiento que mantienen. Aunque en algunas ocasiones, el grado de crispación puede ser tan elevado que las partes ignoren la presencia policial y el tono mediador que intentan establecer, no todas las situaciones conflictivas son iguales y en muchas de ellas una o las dos partes solo pretenden establecer su criterio o postura, pero ante la presencia policial sí atienden a las sugerencias que éstos en su intervención pretenden alcanzar. Este hecho alimenta el resultado obtenido en la misma pregunta, por el que un 39.30% de encuestados dirijan su respuesta hacia la opción de que esta posibilidad ocurre porque por parte de los primeros agentes que intervienen no se ha buscado la raíz del problema y se ha puesto una solución rápida para salir del paso.

### Gráfico 11

*Causa por la que hay conflictos a los que se asiste varias veces.*



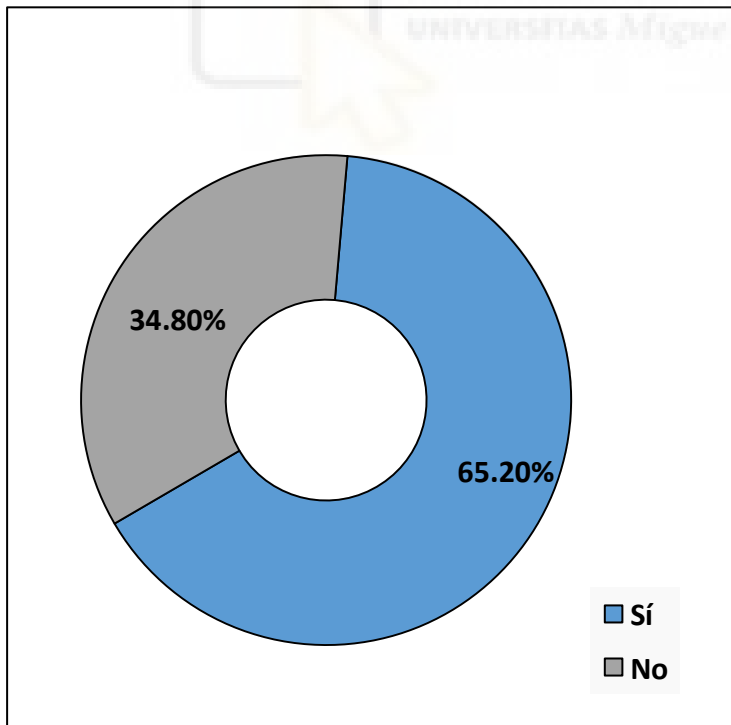
Fuente: Elaboración propia. Cuestionario Estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

Desde mi propia experiencia profesional, puedo opinar que la actuación de muchos policías, aunque no se reconozca, está más orientada a esta segunda opción de querer establecer ellos mismos la solución al problema, de forma que en ese momento se aplaque la crispación, pero no el conflicto, y esto sucede por algo tan simple como que la solución a ese conflicto no ha sido alcanzada por consenso de las partes enfrentadas y afectadas. El sentimiento de una o de las dos partes enfrentadas puede resultar herido en estas situaciones, lo que supone que cualquier nuevo roce o contacto suponga la reactivación del conflicto. Por eso son tan importantes las habilidades de comunicación de los agentes en la primera intervención, y de cómo consigan hacer ver a las partes que lo importante no son las posiciones en la que cada uno está enrocado, sino que lo verdaderamente importante y necesario es que se paren a pensar que es aquello que de verdad les interesa, ya que en cualquier resolución de conflictos deben prevalecer los intereses, lo que en verdad necesito, a las posiciones, lo que me gustaría tener.

En lo que respecta al objetivo que se ha planteado de conocer el nivel actual de capacitación de los integrantes de la Policía Local de Denia, en lo referente a la Mediación

**Gráfico 12**

*Formación en Mediación Policial*



Fuente: Elaboración propia. Estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

Policial, y, si esos conocimientos adquiridos son puestos en práctica en las intervenciones llevadas a cabo a diario referentes a la resolución de conflictos, diremos que de las preguntas formuladas extraemos como resultado que, del total de encuestados, el 65.20% afirma tener algún tipo de formación en Mediación Policial, pero, mucho más interesante, resulta conocer a través de este estudio que más de 1/3 de los encuestados, el 34.80%, no

cuenta con ningún tipo de formación en esta materia.

Aquí se pone en cuestión el hecho de que, si los agentes que acuden a las intervenciones por resolución de conflictos privados carecen de formación para ello, ¿lo pueden hacer de manera correcta y acorde a las técnicas de la mediación?

Este resultado, está interrelacionado con algunas de las respuestas que hemos recogido de preguntas anteriores como que el 76.40% de la plantilla lleva más de 15 años de carrera profesional y en su defensa se puede decir que no les exigieron como asignatura la Mediación Policial en el curso básico de nuevo ingreso, por ser éste anterior al curso 2009-2010, pero en su contra, también se puede reclamar a muchos de ellos que no se preocuparon en realizar la formación necesaria sobre esta materia en los cursos monográficos organizados e impartidos en fechas posteriores.

Otra cuestión más que guarda relación con el dato en cuanto a la formación, es que, ante la cuestión formulada anteriormente sobre el motivo por el que algunas situaciones de conflicto se repiten, acudiendo de nuevo la patrulla policial, un 39.30% de los encuestados ha marcado como respuesta válida la opción de que por parte de los primeros agentes que intervienen no se ha buscado la raíz del problema y se ha puesto una solución rápida para salir del paso. Este supuesto puede ser síntoma evidente de la falta de formación que se ha constatado en esta pregunta.

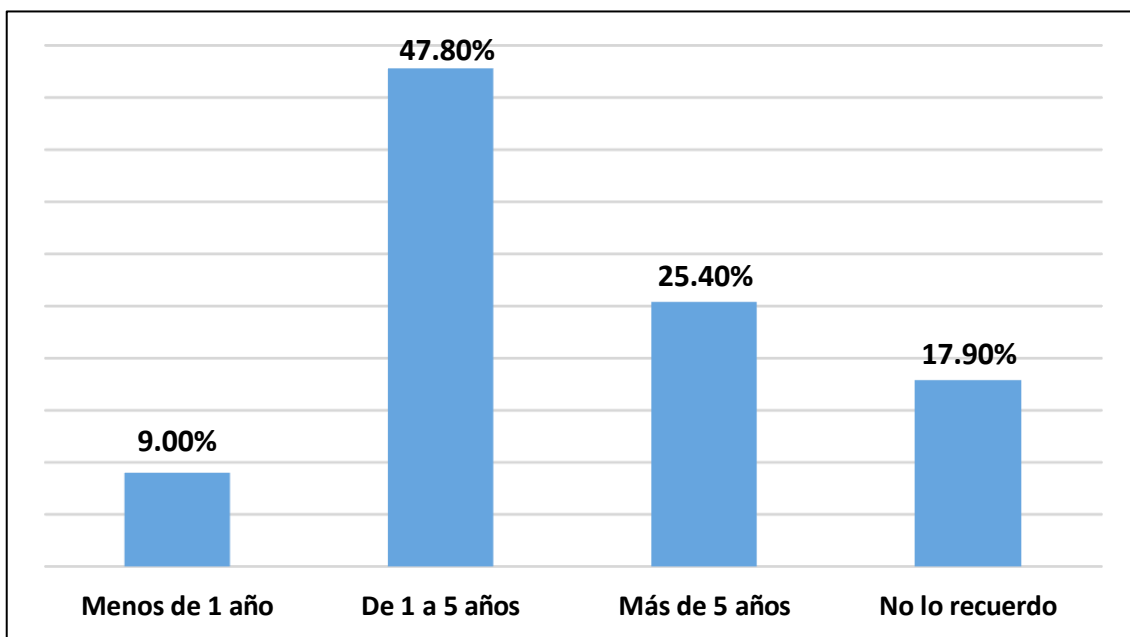
En cuanto a la intensidad en el reciclaje formativo que los agentes policiales llevan a cabo, hecho éste que debe ser tenido en cuenta por cualquier Jefatura Policial para el interés y el buen desarrollo en el mantenimiento y la garantía de la seguridad y la convivencia ciudadana, analizados los resultados obtenidos diremos que 32 de los 67 encuestados que han respondido a esta pregunta, manifiestan que su última actividad formativa en Mediación Policial la realizaron hace más de 1 año, concretamente entre 1 y 5 años.

Por su parte, 17 de esos encuestados aseguran que llevan más de 5 años sin realizar formación, esto es un 25.40% que, si lo sumamos a los primeros, obtenemos que un 55.05% del total de encuestados, lleva más de 1 año sin realizar formación en Mediación Policial, hecho éste que podría mermar en los resultados obtenidos de las intervenciones de resolución de conflictos.

Solo 6 de todos los encuestados manifiesta haber realizado formación en el último año.

### Gráfico 13

*Intensidad en la formación.*



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

Por su parte, si analizamos el nivel de formación de la plantilla de la Policía Local de Denia, en lo que respecta a la Mediación Policial, atendiendo a los 4 niveles formativos con contenidos y horarios de formación diferentes, que son:

- **Básico I. 20 a 40 horas.** Modelo de iniciación en Mediación Policial, ofrecido en los cursos monográficos que se imparten anualmente tanto como iniciación formativa como a modo de reciclaje formativo, así como también se considera curso Básico I, la asignatura impartida como conceptual y obligatoria en los cursos de acceso a las Escalas y Categorías de Agente y Oficial de nuevo ingreso.

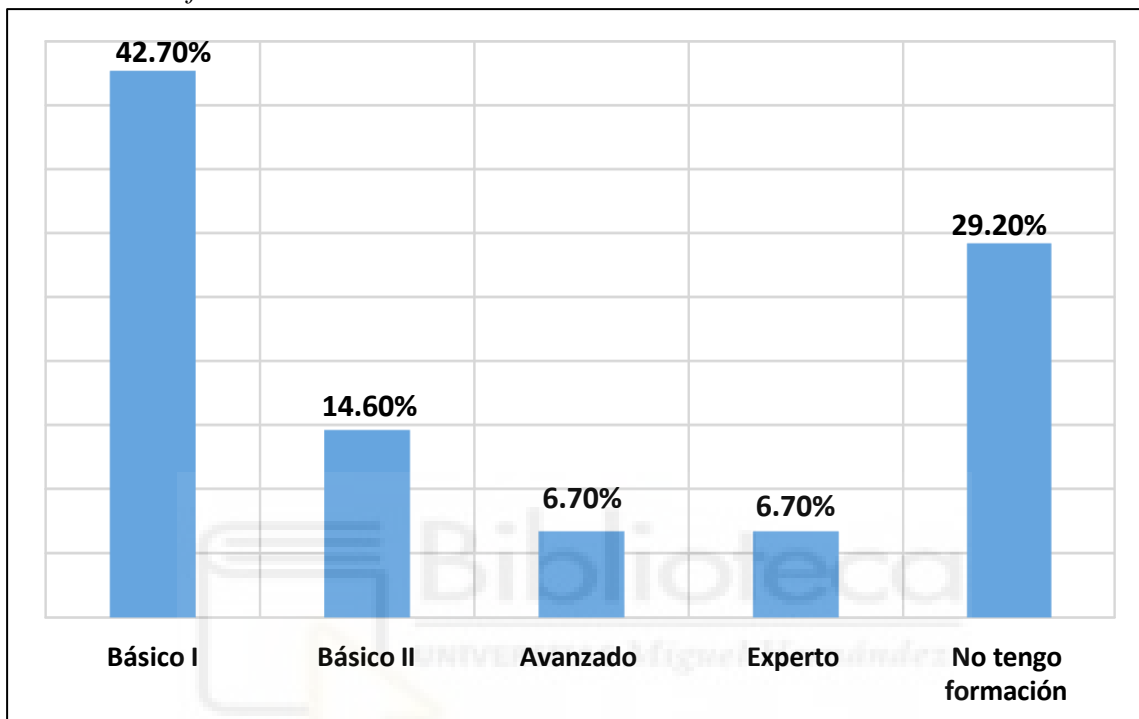
- **Básico II. 60 horas.** De reciclaje ampliatorio o mejora continua, superado el Básico I.

- **Avanzado en Mediación Policial. 100 horas.** Curso acorde a la duración mínima de formación específica exigida a cualquier persona mediadora, de acuerdo con el artículo 29 del Decreto 55/2021 de 23 de abril, de aprobación del Reglamento de Mediación de la Comunitat Valenciana. Es decir, aquellos agentes que estén en una Unidad de Mediación Policial, y por lo tanto actúen como mediadores policiales en un procedimiento reglado entre dos partes, para que el acuerdo firmado sea vinculante y pueda elevarse a escritura pública ante notario o por vía judicial, la persona mediadora debe acreditar estar, como mínimo, en posesión de este título formativo.

- **Experto en Mediación Policial. 20 créditos/500 horas.** Formación ésta que garantiza el grado de especialización de la persona mediadora. Este curso se imparte a través de la Cátedra de Mediación Policial de la Universidad Jaime I de Castellón, y resulta equivalente a un postgrado para aquellas personas que ya cuenten con título universitario.

**Gráfico 14**

*Nivel de formación.*



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

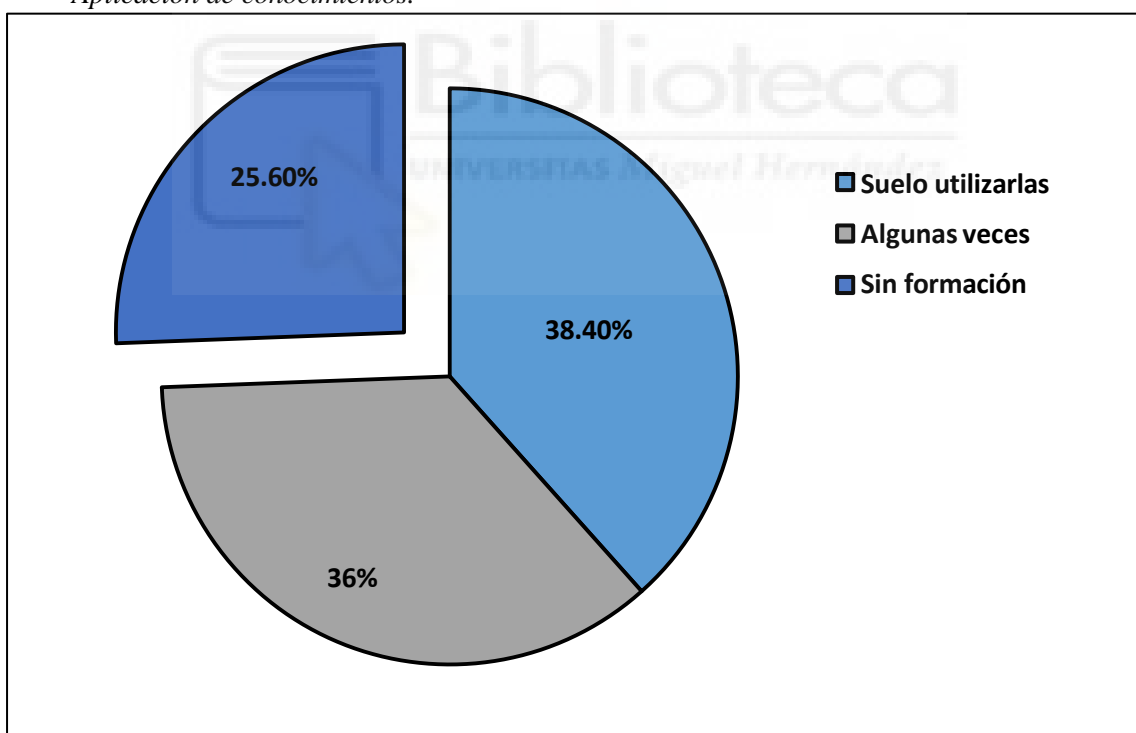
El resultado se desmarca de forma clara por la formación más básica que, aunque es importante que se tenga, debe complementarse como mínimo con el Básico II, hecho éste que, por lo que ofrece el resultado, parece no se estar llevándose a cabo totalmente.

Para tener en cuenta las 6 personas, el 6.70%, que aseguran haber realizado la formación especializada como es el título de Experto en Mediación Policial. Aunque pueda parecer una cifra escasa, desde mi propia opinión diría que, en una plantilla de 104 integrantes, si 6 de ellos cuentan con esta titulación y, a éstas, se las suman el otro 6.70% que cuentan con el curso Avanzado en Mediación Policial, supone que un total de 12 personas de la Policía Local de Denia están capacitadas y habilitadas para formar parte y participar como mediadoras en los procesos de mediación reglados, según establece la normativa sectorial al respecto. Como dato negativo, el 29.20% del total de preguntados que dicen carecer de cualquier formación al respecto, resultado éste que sigue en concordancia con datos obtenidos en resultados anteriores y cuya conclusión era la misma, la falta de formación.

Una vez que ha quedado analizado y claro uno de los objetivos de este trabajo, que era determinar el nivel de capacitación de la Policía Local de Denia respecto a la Mediación Policial, el otro punto que formaba parte de este objetivo específico era si esos conocimientos adquiridos eran puestos en práctica. Aquí ha habido 86 respuestas de las 89 posibles, y podemos observar en la gráfica confeccionada al respecto, perteneciente al gráfico 15, que el reparto en las opciones es bastante parejo. Si bien queda claro que para todos los encuestados resulta necesario el uso de la Mediación, nadie se ha decantado por la opción que opina en contrario, un 74.40% de todos ellos se reparte entre los que suelen basarse en las técnicas de Mediación cuando intervienen en resolución de conflictos, el 38.40%, y aquellos que las emplean en ocasiones, algunas veces, conformando éstos un 36% del total. La opción referida a la falta de formación alcanza un 25.60%, siguiendo en concordancia con los resultados anteriores que arrojan igualmente que más de una cuarta parte de la plantilla carece de formación.

### Gráfico 15

*Aplicación de conocimientos.*



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

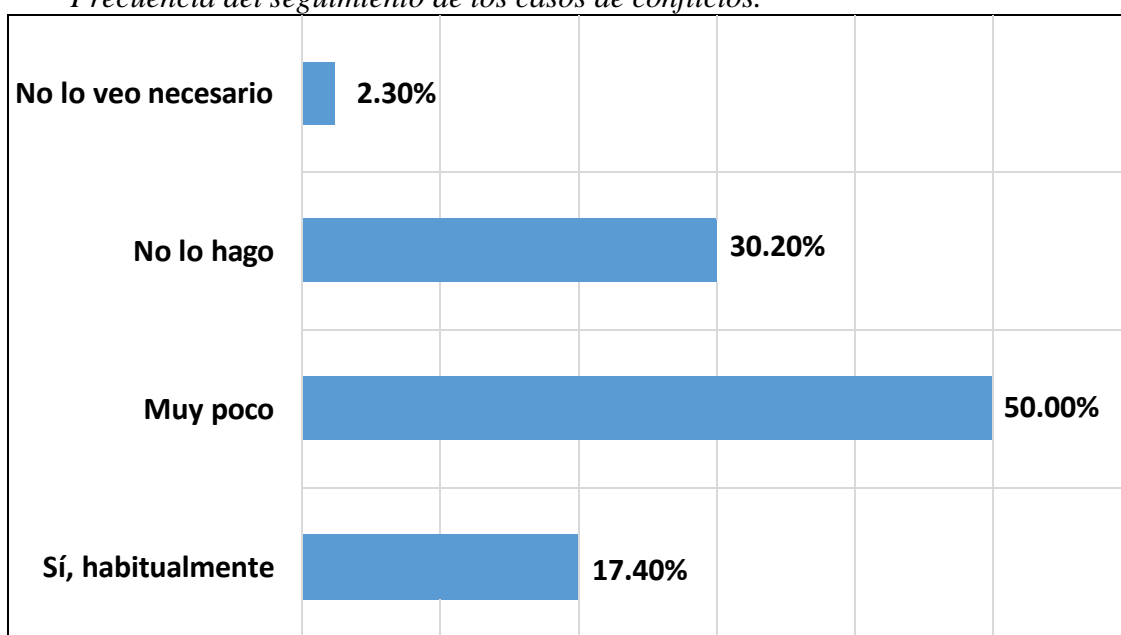
Finalmente, aunque no se marcó como objetivo específico, con el fin de conocer una opinión generalizada de los integrantes de la Policía Local referente a la Mediación Policial y el beneficio que ésta puede aportar a la seguridad y convivencia ciudadana, se propusieron una serie de cuestiones de las que se han extraído las siguientes conclusiones.



Habiendo quedado claro en el marco teórico que la prevención es una de las principales finalidades del modelo comunitario y en su evolución, del modelo de proximidad del que la mediación es una de sus principales banderas, es necesario resaltar la importancia que reviste esa prevención a la hora de intervenir tanto en la resolución de conflictos privados como en cualquier ámbito de gestión de la seguridad ciudadana, que ayude a garantizar una buena convivencia. Mantener el contacto con la ciudadanía genera confianza y llevar un seguimiento de aquellas intervenciones a las que se acude por cualquier discrepancia entre partes, bien de forma presencial o con una simple llamada de teléfono, genera en la persona que la recibe una sensación de escucha y de que su problema importa. Esta manera de actuar y la sensación que provoca en las partes, en la mayoría de las ocasiones genera confianza hacia la imagen policial, una confianza que adquiere un peso imprescindible para el mediador a la hora de poder analizar el conflicto con las partes. Dicho esto, interesaba conocer la importancia de realizar un seguimiento de aquellas intervenciones por conflictos vecinales en las que ya se haya intervenido, ofreciendo un resultado muy favorable, el 93.18% de los encuestados, hacia la opinión de que sí mejoraría la confianza con la ciudadanía, lo que, a su vez, ayudaría a buscar una solución al conflicto. Sólo el 6.82% de los encuestados, no vería necesario realizar ningún seguimiento preventivo. Conocido que la opinión mayoritaria se había decantado por el seguimiento y el contacto preventivo como mejora en la resolución de conflictos, tocaba saber si este seguimiento realmente se realiza y con qué frecuencia.

### Gráfico 16

*Frecuencia del seguimiento de los casos de conflictos.*



Fuente: Elaboración propia. Estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

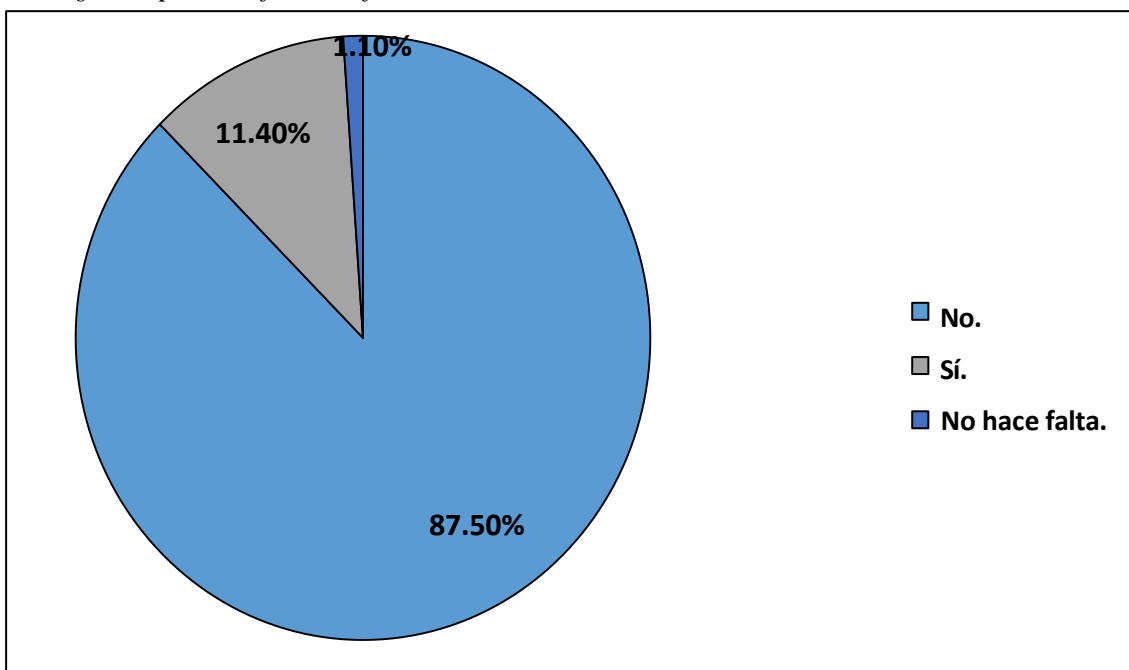
Aunque ha quedado constatado que existe casi unanimidad plena del 93.18% de encuestados que han opinado a favor de la importancia y la necesidad de llevar a cabo un seguimiento en aquellas intervenciones que se ha requerido a la Policía Local por cualquier conflicto entre partes, resulta llamativo que, la mitad de encuestados que han respondido a esta pregunta, 43 de un total de 86, manifiestan que hacen ese seguimiento muy pocas veces, y si éste resultado lo sumamos a aquellos que manifiestan no realizarlo nunca o a aquellos que no lo ven necesario, hablamos de que 71 policías, el 79.78% del total de participantes en el cuestionario, no hacen, lo hace muy poco o lo ven innecesario.

En cuanto a la opinión acerca de la importancia de la formación en Mediación Policial, podemos extraer varias conclusiones, como que, el 89.90% de encuestados, opinan que la formación debe ser realizada y adoptada por toda la plantilla, dejando sólo el 1.1% que no ve necesario el uso de las técnicas de mediación a la hora de resolver un conflicto, por suerte una opinión muy residual.

En relación con esa necesidad y exigencia en formar a todos los miembros policiales, el 86.51% de los encuestados opina que le gustaría tener mayor oferta formativa y de reciclaje, quedando un 11.40% que han valorado como suficiente la formación que se imparte, opinando además que la Mediación no es tan necesaria como otras temáticas que sí lo son.

### Gráfico 17

*¿Se imparte suficiente formación en esta temática?*



Fuente: Elaboración propia. Estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

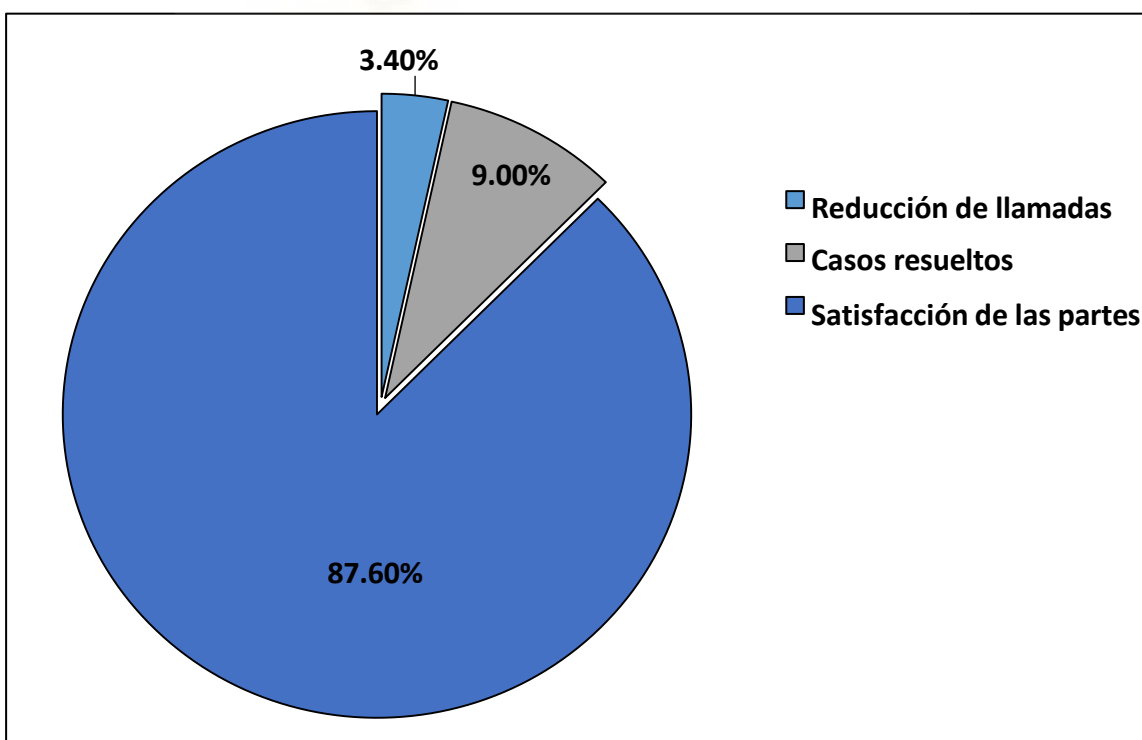
En esta ocasión queda constatado por la opinión de los agentes, la necesidad de que la Jefatura de la Policía Local de Denia asuma la demanda y acceda a fomentarla.

En cuanto a la importancia de la Mediación Policial en comparación con otras estrategias de resolución de conflictos, el 95.50% de los partícipes en el cuestionario, la valoran como muy importante y adecuada en la resolución de conflictos. Hay que decir que, un resultado residual de tres encuestados opina que los policías siempre hemos mediado y que lo importante es que acuda la patrulla al lugar y, una vez allí, resuelva ella misma la situación indicando a las partes lo que tienen que hacer. Estas opiniones mantienen idearios pasados según los cuáles debe ser la policía quien ponga la solución al conflicto. Sólo un encuestado se ha decantado por la vía represiva de la denuncia.

Con el fin último de conocer cuál es, para los encuestados, el indicador de éxito de la Mediación Policial, es decir, si el interés está más orientado al rendimiento estadístico y material del propio trabajo o, por el contrario, está encaminado a satisfacer a las partes afectadas, la opción mayoritaria, como vemos en el gráfico 18, es la que busca satisfacer a las partes involucradas en el proceso con un 87.60% de todos los encuestados, quedando el 9% para aquellos que valoran más el número de casos resueltos, y sólo un 3.40% se decanta por reducir las llamadas referentes a requerimientos por situaciones conflictivas.

### **Gráfico 18**

*Indicador de éxito de la Mediación Policial*



Fuente: Elaboración propia. Estudio y análisis de gestión de la M. Policial en Denia.

## **8. Conclusión.**

El resultado final del trabajo lo debemos presentar desde tres perspectivas distintas, pero interrelacionadas entre sí, y en las que hemos centrado los objetivos, como son:

1. La tipicidad de los conflictos.
2. La eficacia de la Mediación Policial y valoración del servicio.
3. Capacitación de los agentes policiales y grado de implicación en el uso de las técnicas de Mediación Policial.

La Policía Local, como institución pública más próxima a la ciudadanía, constituida como garante de la seguridad y la convivencia ciudadanas, asiste diariamente a un gran número de intervenciones, de las que una parte se corresponden con aquellas relacionadas con el conflicto y su resolución.

El motivo principal por el que se generan tantas situaciones de conflicto es que éste es inherente al ser humano y a la vida en comunidad. Por este motivo, aquel tipo de conflicto originado de la convivencia y la vida en comunidad, el denominado conflicto vecinal, es el que mayoritariamente acapara más intervenciones y requerimientos policiales para colaborar en su resolución.

La Unidad de Mediación Policial desempeña un papel crucial en la resolución de conflictos y la mejora de la convivencia ciudadana. Tras un análisis detallado de las actividades, resultados y percepciones relacionadas con su desempeño, se pueden extraer varias conclusiones clave que destacan la importancia y efectividad de su labor.

### **1. Eficacia de la Mediación Policial.**

Atendiendo a los resultados se ha demostrado una alta eficacia en la resolución de conflictos interpersonales y comunitarios. Las estadísticas muestran que un alto porcentaje de los casos gestionados se resolvieron de manera satisfactoria para todas las partes involucradas. De los 278 procesos de Mediación Policial llevados a cabo en el periodo sometido a análisis, se alcanzó un acuerdo satisfactorio en el 74.82%, no siendo alcanzado en 30 de los procesos. Pero no solo medimos su eficacia atendiendo a la resolución final, sino que también puntúa esa eficacia el hecho de que, a través de un

proceso de Mediación Policial, se detectan casos necesitados de la gestión de otro departamento especializado, como sucede con los temas relacionados con Servicios Sociales, desamparo, marginación, adicciones, violencia familiar, escolarización etc., a los que tras entrevistarse con las partes los mediadores pueden percibir y derivar. En el mismo sentido, aquellos casos que se detecta un ilícito penal cometido por una o las dos partes afectadas. Aunque haría falta un periodo de análisis más prolongado, podemos decir que, desde el año 2021, este resultado ha contribuido a una reducción de las denuncias formales e intervenciones por conflictos, así como a minorar la tensión en las comunidades afectadas.

## **2. Valoración del servicio. Mejora de la Percepción Pública**

En este punto, el resultado no puede ser más evidente, cuando de las 556 personas participantes en los procesos de mediación, que han acudido a la Policía Local para buscar una solución a un problema, tras ser atendidos y colaborar con ellos, han valorado el servicio ofrecido como satisfactorio o muy satisfactorio el 97.48% del total, entre los que se incluyen también parte de los reclamados en el proceso, hecho éste que evidencia la satisfacción y el beneficio de la mediación, ya que la persona reclamada, por su condición de presunta causante del conflicto, puede situarse en una posición de más desconfianza tanto hacia el proceso como hacia la propia policía mediadora, pero sin embargo, su valoración sigue siendo positiva. El trabajo de la Unidad de Mediación, por tanto, ha mejorado significativamente la percepción pública de la institución policial, atendiendo a las valoraciones expresadas por aquellas personas involucradas en una situación de conflicto que ha desembocado en un proceso de mediación. La ciudadanía valora la existencia de una alternativa pacífica y dialogada para la resolución de conflictos, fortaleciendo así la confianza en las instituciones policiales. Las encuestas indican un aumento en la satisfacción ciudadana con respecto a la gestión de conflictos y la seguridad comunitaria.

## **3. Capacitación y Profesionalización.**

Valorados los resultados satisfactorios que aporta la Mediación Policial tanto a la comunidad como a la propia institución, es necesaria, a la vez que solicitada por los propios interesados, la formación en esta materia de los integrantes de la plantilla de la Policía Local. Más cuando de los resultados obtenidos más de una tercera parte de los

agentes policiales, un 34.80%, manifiestan carecer de cualquier tipo de formación en esta materia de la Mediación Policial.

También es necesaria y reclamada una mayor continuidad en la formación continua de todos los integrantes policiales. La capacitación continua y la profesionalización de los agentes policiales será un factor clave en el éxito de la propia Unidad de Mediación. La formación especializada en técnicas de mediación, negociación y comunicación permitirá que los agentes manejen una amplia variedad de conflictos con mayor eficacia y sensibilidad.

Es necesaria una mayor aplicación de las técnicas de mediación, como son las habilidades en comunicación, escucha activa, asertividad, empatía, técnicas que ayudarán a los agentes a mejorar en la prestación del servicio y que aumentarán en confianza hacia la institución policial.

#### **4. Recomendaciones.**

A pesar de los éxitos, la unidad de mediación enfrenta desafíos significativos, como la necesidad de más recursos, la cobertura de áreas geográficas más amplias y la gestión de conflictos más complejos. Además, es fundamental seguir trabajando en la sensibilización y formación de la ciudadanía sobre la importancia y el funcionamiento de la Mediación Policial. Para potenciar el impacto positivo de la Mediación Policial, recomendaría:

- a) Aumentar los recursos humanos y materiales disponibles para la Unidad.
- b) Expandir los programas de capacitación continua para la totalidad de la plantilla policial.
- c) Fortalecer la colaboración con otras entidades y organizaciones comunitarias.
- d) Implementar campañas de sensibilización para informar a la ciudadanía sobre los beneficios de la mediación.
- e) Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de la Unidad para identificar áreas de mejora y adaptar estrategias.

## **9. Anexos.**

### **9.1 Cuestionario.**

#### **ESTUDIO Y ANÁLISIS DE GESTIÓN DE LA MEDIACIÓN POLICIAL EN DENIA.**

Este cuestionario forma parte del Trabajo Final de Grado realizado por Juan Antonio Tous Molina, como alumno del grado de Seguridad Pública y Privada que imparte la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Está dirigido a obtener unos resultados cuantitativos necesarios para confeccionar el propio trabajo. Por ello, intente responder a todas las cuestiones ajustándose totalmente a su realidad profesional. El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre su percepción, experiencia y formación en relación con la resolución de conflictos privados y la mediación policial en Denia.

**IMPORTANTE:** Sus respuestas serán anónimas y confidenciales, y se utilizarán únicamente con fines de estudio e investigación. Por favor, responda todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo con su opinión. Al cumplimentar la encuesta, usted expresa su consentimiento para el análisis de los datos obtenidos. Le agradezco de antemano su participación. Un saludo

1.- ¿Cuántos años lleva de servicio activo como Policía Local?

- Menos de 5 años.
- De 5 a 15 años.
- Más de 15 años.

2.- ¿Con qué frecuencia cree que se requiere a la Policía Local para intervenir en la resolución de conflictos privados?

- Diariamente.
- Algunas veces entre semana.
- Casi nunca.

3.- Y usted, en su servicio diario, ¿ha tenido que intervenir en algún conflicto vecinal?

- Sí.
- No.
- No lo recuerdo.

4.- ¿Puede que alguno de estos conflictos se haya repetido en más de una ocasión, teniendo que intervenir de nuevo la Policía Local?

- Sí.
- No.
- Lo desconozco.

5.- En caso afirmativo, ¿a qué cree que es debido?

- A que por parte de los primeros agentes que intervienen, no se ha buscado la raíz del problema y se ha puesto una solución rápida para salir del paso.
- A que las partes están tan enfrentadas que no escuchan a la policía y hacen lo que quieren.
- No lo sé.

6.- ¿Ha realizado algún tipo de formación relacionada con la resolución de conflictos y la mediación policial?

- Sí.
- No.
- No lo recuerdo.

7.- En caso afirmativo, ¿hace cuánto tiempo realizó su última formación?

- Menos de 1 año.
- De 1 a 5 años.
- Más de 5 años.
- No lo recuerdo.

8.- ¿Qué nivel de formación diría que tiene sobre mediación policial?

- Ninguno.
- Básico I (de 20 a 40 horas)
- Básico II (60 horas)
- Avanzado (100 horas)
- Experto Universitario (500 horas)



9.- ¿Ha puesto en práctica en las intervenciones diarias de resolución de conflictos, los conocimientos adquiridos?

- No, no lo veo necesario.
- Algunas veces.
- Sí, suelo utilizarlas.
- No tengo formación.

10.- ¿Cree que sería importante que se realizase un seguimiento de aquellas intervenciones por conflictos vecinales a las que haya acudido?

- Sí, mejoraría la confianza con la ciudadanía y esto podría a ayudar en buscar una solución al conflicto.
- No, no lo veo necesario.

11.- ¿Suele hacer algún tipo de seguimiento del conflicto en el que haya intervenido, interesándose por la situación entre las partes en días posteriores, bien de manera presencial o simplemente llamando por teléfono?

- No, no lo veo necesario.
- Sí, habitualmente.
- Sí, pero muy poco.
- No lo hago.

12.- ¿Cree que los conflictos comunitarios deben ser atendidos únicamente por los integrantes de la Unidad de Mediación Policial o todos los agentes deben estar formados en esta materia?

- Deben ser los miembros de la Unidad quienes atiendan los conflictos privados, el resto de los agentes solo atiende el conflicto en primera instancia, para lo que no hace falta formación.
- Se debe formar a toda la plantilla porque, para el desenlace del conflicto, es importante la manera en que se atienda en primera instancia.
- No veo necesario emplear técnicas de mediación a la hora de resolver un conflicto.

13.- ¿Cree que se imparte suficiente formación en esta temática?

- No, me gustaría tener más formación y un reciclaje.
- Sí, ya que no es tan necesaria como otras temáticas que sí lo son.
- No hace falta formación. Lo importante es darle una solución en ese momento y esperar a que nos comisionen a otro servicio.

14.- ¿Cómo calificaría la importancia de la mediación policial en comparación con otras estrategias de resolución de conflictos?

- Los policías siempre hemos mediado y no creo que sea tan importante. Lo importante es que acuda la patrulla al lugar y, una vez allí, resuelva ella misma la situación indicando a las partes lo que tienen que hacer.
- Creo que es muy importante y adecuada como técnica de resolución de conflictos.
- Puede ayudar, pero creo que es más efectiva la vía de la denuncia, bien sea administrativa o judicial.

15.- ¿Qué indicador consideraría más importante para medir el éxito de la mediación policial en su área de trabajo?

- Que se reduzcan las llamadas por conflictos.
- Número de casos resueltos.
- Satisfacción de las partes involucradas en el proceso.

## 10. Referencias bibliográficas.

- Beltrán, H. (2016). En la prevención está el cambio. En Gallardo, R. y Hierro, A. Mediación Policial. La reflexión sobre la reflexión. (pp. 93-96) Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Berlanga, A. (2017). La Mediación Policial-Metamorfosis policial, un cambio de paradigma. Valencia: Universidad Internacional de Valencia.
- Berlanga, A. (2018). ¿Quo vadis mediación policial? Retos, desafíos y oportunidades. En Lloria, P. Convivencia Ciudadana: Mediación, Conciliación y técnicas de prevención y resolución del conflicto ciudadano. (pp. 103-118) Madrid: Iustel.
- Bertaccini, D. (2011). I modelli di polizia. Santarcangelo de Romagna: Maggioli editore.
- Castro E. (2018). La noción de policía en los trabajos de Michel Foucault: objeto, límites, antinomias. Anuario Colombiano de Historia Social y de la Cultura 46.2 (2019): (pp. 185-206).
- Eck, J. y Spelman, W. (2005). Who ya gona call? The Police as problembusters. En Newburn, T. (Ed.). Policing. Key Readings (pp. 412-427). Cullompton. Willan Publishing.
- Gallardo, R. (2014). Mediación Policial: Un Oxímoron. (p. 201). Vila-real: Loisele.
- Guillén, F. (2015). Modelos de policía y seguridad. (Tesis pp.351-424). Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Guillén, F. (2016). Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. Revista Policía y Seguridad Pública. ISSN: 2225-5648, Año 6, Vol. 2, (pp. 205-234).

- Goldstein, H. (1979). Mejora de la vigilancia policial: un enfoque orientado a los problemas. *Crimen y Delincuencia*, 25 (pp. 236-258), Univ. of Wisconsin Legal Studies Research Paper No. 1336, disp. en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2537955>
- Maguire, E. (2000). La Función Policial Orientada a La Resolución de Conflictos. [“Policía Orientada a Problemas”] (pp. 99-113), en *Seguridad Pública y Policía en el comienzo del Siglo XXI*. Publicaciones de la Fundación Policía Española, Colección Estudios de Seguridad, Madrid, España.
- Martínez, J. (2015). *Las políticas públicas de seguridad ciudadana*. (p. 319), Valencia: Tirant lo Blanch.
- Palenski, J. (1984). The use of mediation by Police. *Mediation Quarterly*, 5, (pp. 31-38).
- Pollard, CH. (2002). Restorative justice and the role of the police. *Restorative Justice and its relation to the Criminal Justice System*. Papers from de second conference of the European Forum for Victim-Offender Mediation asn Restorative Justice. Ostende (Bélgica).
- Policía de Proximidad. Manual de Consulta* (2009). Barcelona: Diputació Barcelona.
- Redorta, J. (2004). Aspectos críticos para implantar la medición en contextos de policía. *Revista catalana de seguretat pública*, ISSN 1138-2465, N°. 15 (pp. 29-46).
- Trojanowicz, R. (1983). *Policía Comunitaria*. Cincinnati: Anderson Pub.
- Torrente, D. (2015). *Análisis de la seguridad privada*. Barcelona: Editorial UOC.
- Vinyamata, E. (2015). *Revista Paz y Conflictos*. ISSN1988-7221, vol. 8, n° 1 (pp. 9-24).
- Volmer A. (1936). *The Police and Modern Society*. Patterson Smith, Montclair, N.J., 1971 [©1936]

Wilson, J. Q., y Kelling, G. L. (1982). Broken Windows. En The Atlantic Monthly, marzo. (pp. 29-38). Versión traducida al castellano En Ortiz de Urbina, I. y Ponce, J. (Eds.) (2008). Convivencia ciudadana, seguridad pública y urbanismo. Diez textos fundamentales del panorama internacional. (pp. 307-325). Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno Local. Diputació de Barcelona.

### **Webgrafía:**

Ajuntament de Dénia. <http://www.denia.es/es/denia/estadistica/index.aspx>.

Policia Local de Dénia. <http://www.policia.denia.es/es/index.aspx>

### **Referencias normativas:**

La Constitución Española, Boletín Oficial del Estado, núm. 311, 29 de diciembre de 1978.

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, Boletín Oficial de Estado, núm. 281, de 24 de noviembre de 1995.

Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Boletín Oficial del Estado, núm. 63, de 14 de marzo de 1986.

Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de la Generalitat, de Coordinación de Policías Locales de la C. Valenciana. Boletín Oficial del Estado, núm. 4, de 4 de enero de 2018.

Directiva 2008/52CE, de 21 de mayo de 2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, Diario Oficial de la Unión Europea, de 10 de junio de 2008.

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, Boletín Oficial del Estado, núm. 162, 7 de julio de 2012.

Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Mediación de la C. Valenciana, Boletín Oficial del Estado, núm. 23, 26 de enero de 2019.

Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, Boletín Oficial del Estado, núm. 80, de 3 de abril de 1985.

Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat de Integración de Personas Inmigrantes de la Comunitat Valenciana, Boletín Oficial del Estado, núm. 9, 10 enero de 2009.

Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, Diari Oficial Generalitat Valenciana, núm.5738, de 9 de abril de 2008.

Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, núm. 7330, 01 de agosto 2014.

Resolución 169/34, de 1979, de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Resolución 690 de 1979, de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa.

Recomendación Rec. (2001) 10 sobre el Código Europeo de Ética de la Policía.

