Trabajo Fin de Grado

La Mediación Policial como método de resolución de conflictos.

Propuesta de implantación de un Servicio de Mediación en la Policía Local de Vinaròs.

Presentado por:

Daniel Ramírez Kaddur

Tutor:

José Luis Carque Vera

Grado en Criminología y Seguridad

Curso académico 2018/19

ÍNDICE

Introducción 8
Bloque 1: La Mediación como método de resolución de conflictos..... 9
1.1. La mediación. 9
1.1.1 Concepto y modelos de mediación. 9
1.1.2 Características del conflicto mediable..... 12
1.1.3 Diferencias con la conciliación y el arbitraje..... 14
1.2. Marco jurídico de la Mediación..... 16
1.3. La Mediación Policial. 18
1.3.1 Principios..... 18
1.3.2 Mediación informal y formal. 19
1.3.3 Conflictos en los que está legitimado el Policía para mediar. 20
1.4. Victimología y Mediación Policial. 23
1.4.1 Fases o tipos de victimización. 23
Bloque 2: Como implementar un Servicio de Mediación y sus protocolos de actuación. 27
2.1. Contexto de la Mediación Policial y la cabida de esta en la institución de la Policía Local Vinaròs. 27
2.1.1 ¿Por qué un ciudadano acudirá a la Policía Local para mediar? 27
2.1.2 Beneficios para la Sociedad. 28
2.1.3 Ventajas de la Mediación Policial frente al Sistema Judicial. 29
2.1.4 Unidad de Mediación. 30
2.1.5 Datos de intervenciones de la Policía Local de Vinaròs en 2017. 33
2.2. Protocolos de actuación. 35
2.2.1 Ficha operativa para el Agente. 35
2.2.2 Ficha operativa para la Mediación 37
2.2.3 Guía Actas de Mediación Policial. 41
CONCLUSIONES 43
BIBLIOGRAFÍA..... 45
A Anexo 1: datos de número de avisos a la policía local de Vinaròs. 46

Extended Summary

In the present work, basic issues are developed in order to understand what mediation is and what it is based on. Moreover, it deals with the suitability of mediation in the Local Police of a locality and how to act if a Mediation Service is implemented.

Mediation is a voluntary process by which, if the parties cannot reach an agreement on their own, they can turn to a neutral third party to act as facilitator and restart the dialogue so that the parties can find a solution to their problem. The third party must be accepted by the parties as a mediator, and must be an impartial professional who has no decision-making power, does not propose alternative solutions and cannot impose an agreement. It only helps the parties to resolve, facilitating dialogue that may had been deteriorated between them.

Next, in this project we can see the different models that are followed to mediate, according to the different American schools, there are these three: the traditional linear model of Harvard (Fisher and Ury); the transforming model (Bush and Folger); and the circular-narrative model (Sara Cobb). Those ones are the three main lines that a mediator can use for acting, but he can always innovate or be creative when mediating due to the experience provided over the years in the different mediation processes.

Mediation is not the same as conciliation or arbitration, to see the differences between mediation and conciliation or with arbitration, we must be clear that there are two types of procedure, heterocompositive and autocompositive.

On the one hand, heterocompositive procedures are impositions of a solution by a third party, which can be a Judge, an Arbitrator, a Notary, or a Property Registrar, among others.

On the other hand, the autocompositive procedures, which are agreed agreements coming from solutions, can have different modalities, such as conciliation or mediation among others.

Mediation has several principles, but the most outstanding or basic are those of confidentiality, voluntariness, impartiality, neutrality and the principle of good faith. Following these basic principles, you can start with mediation. However, not counting on any of them, you should follow the ordinary procedure for resolving conflicts by ending the Mediation.

We have to be clear that we do not mediate in the same way in a conflict in a street intervention as we do in a police station. Informal mediation takes place in a punctual manner, while formal mediation has a pre-existence of the conflict between the parties and is more complex to carry on, and protocols must be followed to channel it towards a solution.

I understand that the term informal mediation has to do with the functions of police work, while formal mediation will be the specific functions of police mediation units. The latter ones will have to follow some protocols of action, but also they will be able to use the skills acquired with the experience throughout the different conflicts carried in their unit. The knowledge of each person that mediates formally and informally will not be the same, because not all the agents will have the same resources to resolve the conflicts that are found.

In other words, we can differentiate informal mediators as people who act as facilitators of dialogue, as with training in mediation and the skills of each one with experience as an agent, they can open a way to dialogue between the parties and show them that there is a way to resolve conflicts called mediation. Then, they can refer those conflicts to their colleagues, formal mediators. Hence, formal mediation is institutionalized, they are trained agents specialized in the prevention, management and resolution of conflicts.

In order to see that the Police is legitimized to mediate, a legal framework is proposed, which includes various articles of various laws where it is clear that the Police is legitimized to mediate, but only if it is required to do so.

After seeing that the Police is legitimized to mediate, we can see the different areas in which the Police will be able to mediate, these are: Family Mediation; Business Mediation; School Mediation; and Community Mediation. The latter one is where a certain part of the final degree project work is centered.

The role of the victim is also treated at work, with the types of victimization that are mostly accepted by the community. We can see primary, secondary and tertiary victimization, as well as fourth level victimization, a new type of victimization that has been developed by a police officer in the town of Vila-real.

Von HENTIG (1948), starts from the idea that "Criminology has been studying the offender and the crime but no one has considered that this binomial is incomplete as long as there is another art linked to the criminal crime that can even contribute to the perpetration of the crime, being this the victim".

This brings us to the part that is most important to me in this work, being this part where a project is created to implement a Mediation Service in a locality. For this we have to see the context in which this Unit would fit, as well as why a citizen would go to this Mediation Unit. This is why we will see the advantages and benefits of this for society, in this way we see that not having this type of services for citizens would be a mistake.

The aim is to improve the services offered by the police to citizens and the creation of a "Mediation Unit" should be considered. This new unit will need to have access to the antecedents of the different interventions carried out in the locality regarding the mediable problems for which they will be required. Thus, the citizen will avoid telling his problem to different agents who will come to this neighbor's warning, repeatedly.

The Mediation Unit will be useful for society and for the Administration itself, since mediation is a technique that is booming today, not only because it is a fashion, but because of the results. This technique is used by the Local Police to help people

resolve peacefully and quickly the conflicts or problems that arise from daily coexistence, thus avoiding legal proceedings.

This is important because community policing has shown promising signs that it is an effective crime prevention strategy, especially in neighborhoods or communities where citizen disputes abound, as these problems are particularly appropriate for Mediation.

Several studies have shown that the implementation of a community police program where Mediation is applied, reduces the number of police calls for disputes and conflicts between neighbors, and it is on this subject that most of the project is focused, with the implementation of a Mediation Service in the town of Vinaròs.

To be able to see in which area the Police of Vinaròs will have to focus in order to begin to mediate, we must take into account the data of the interventions carried out, so with a graph of the most outstanding warnings we will be able to see that the central area is the Community Mediation, since the majority of warnings to the Police are centered in noises and neighborhood nuisances.

After seeing in which area the Vinaròs Police should focus, we will have to have clear protocols of action to be followed by police officers to derive problems to mediation and how to act during the mediation process.

The police officer in charge of a case should first contact the parties for an individual interview and then a joint interview, in order to gather as much information as possible about the problem that has brought them to the Mediation Service. If the parties reach an agreement, they must sign it and the case file will be closed after that. The policeman in charge of the case should follow up and see if the agreement goes ahead, and after that, the policeman should file the file.

To conclude with the final degree project, it could be said that the participation of the Police in more preventive aspects is increasingly necessary due to the proximity to the

citizenry, since it is usually one of the first resources to which people turn, as well as knowing the individual and social dynamics existing in the community. Taking advantage of their transforming power, as in many cases they are "the shock force", intervening with a mediating attitude and disposition, being able to derive to the mediation unit if necessary, transmitting confidence, tranquillity and giving back to the people involved their responsibility and decision-making capacity, can have a transforming effect on a very powerful society.

Resumen:

El presente trabajo se divide en dos bloques el primero trata la mediación como un método para la resolución de conflictos, y en el segundo bloque vemos la puesta en práctica de la mediación con la creación de una Unidad de Mediación en una localidad que carece de ella, estudiando los puntos que podría abarcar para poder empezar a mediar junto a los ciudadanos de esta localidad, también vemos cómo deben actuar los agentes durante el Procedimiento de Mediación.

Al tratarse de un procedimiento formal, debemos tener claro que es la mediación y las características del problema con el que se encontrara la figura del Policía Mediador. La formalidad la dan por una parte la formación del agente y por otra las pautas a seguir y actas a cumplimentar por el agente mediador durante todo el Procedimiento de Mediación.

Palabras clave:

Policía – Mediación – Herramienta – Procedimiento – Conflicto

Abstract:

The present work is divided into two blocks, the first one deal with mediation as a method for resolving conflicts, and in the second block we see the implementation of mediation with the creation of a Mediation Unit in a locality that lacks it. , studying the points that could be included to be able to begin mediating with the citizens of this locality, we also see how the agents must act during the Mediation Procedure.

When dealing with a formal procedure, we must be clear that it is the mediation and the characteristics of the problem with which the figure of the Mediating Police is found. The formality is given on the one hand by the training of the agent and on the other the guidelines to be followed and minutes to be completed by the mediating agent during the entire Mediation Procedure.

Keywords:

Police - Mediation - Tool - Procedure - Conflict

Introducción

El objeto del presente trabajo es dar mi punto de vista sobre la Mediación Policial de los conocimientos adquiridos en la formación proporcionada en un Curso Intensivo de Mediación Policial, y como extrapolar estos para poder implementar un servicio en el ámbito de la Policía Local, con un proyecto de implementación del Servicio de Mediación para la localidad de Vinaròs.

Para ello tenemos que tener claro que el conflicto es algo natural, pertenece a las personas y se hace realidad en la sociedad, los conflictos no son ni buenos ni malos, y debemos aprender de ellos, y es gracias al policía que utilizará una gran herramienta algo nueva para la Policía del siglo XXI, que es la Mediación. La Policía utilizará esta nueva herramienta para la resolución de conflictos de una manera pacificadora, y es la sociedad moderna la que necesita a la Policía para que proporcione prevención a través de esta herramienta cada vez más necesaria.

El trabajo se divide en 2 bloques:

- Bloque 1: *La Mediación como método de resolución de conflictos*. Este primer bloque consta de apartados como: 1.1 La mediación, 1.2 Marco jurídico de la mediación, 1.3 La Mediación Policial, 1.4 Victimología y Mediación Policial.

- Bloque 2: *Como implementar un Servicio de Mediación y sus protocolos de actuación*. Este segundo bloque consta de apartados como: 2.1 Contexto de la Mediación Policial y cabida de esta en la institución de la Policía Local de Vinaròs, 2.2 Protocolos de actuación y 2.3 Guía Actas de Mediación.

Y finalizo el trabajo de final de grado con las conclusiones de este.

Bloque 1: La Mediación como método de resolución de conflictos*.*

1.1. La mediación.

1.1.1 Concepto y modelos de mediación.

En este punto empezaré con la definición del concepto de mediación y seguiré con la exposición de los diferentes modelos de mediación.

Primeramente debemos empezar con que es la mediación, es por ello que acudimos al diccionario de la Real Academia Española (RAE), en el cual encontramos dos definiciones:

1. Acción y efecto de mediar.

Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio.

Sabemos que la mediación se basa en mediar, que es "*actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio*", según la RAE. Y esta acción es llevada a cabo por una persona imparcial en el problema que se le plantea para llegar a un fin.

Y si vemos la otra definición que aporta la RAE en el Diccionario del español jurídico, en este dice: "Procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les permita alcanzar un acuerdo".

Otra definición de mediación la encontramos en la ***Ley 5/2012****, de 6 de julio, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles*, en el Titulo 1 (disposiciones generales), Artículo 1. Concepto: "*Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador*."

También encontramos una definición que da una mediadora policía, ROSANA GALLARDO[1], diciendo así "proceso voluntario, mediante el cual, si las partes no pueden llegar a un acuerdo por sí mismas, pueden recurrir a un tercero neutral para que haga de facilitador y reinicie el dialogo a fin de que las partes puedan encontrar una solución a su problema. El tercero debe ser aceptado por las partes como mediador, y ha de ser un profesional imparcial que no tiene poder de decisión, no plantea alternativas de solución, no puede imponer un acuerdo, sólo ayuda a las partes a la resolución, facilitando el diálogo que posiblemente se había detenido o deteriorado entre ellos". Es Rosana la que da una definición más acertada hacia un enfoque más práctico, de cómo debe ser el policía mediador en el proceso de mediación.

Ahora veremos los modelos de Mediación según las diferentes escuelas americanas, siendo estos tres: Modelo tradicional-lineal de Harvard (FISHER y URY)[2]; Modelo transformador (BUSH y FOLGER)[3]; y Modelo circular-narrativo (SARA COBB)[4].

Estas son las tres líneas principales que tiene para actuar un mediador, pero siempre puede, innovar o ser creativos a la hora de mediar con la experiencia proporcionada con los años en los diferentes procesos de mediación.

- <u>Modelo tradicional-lineal de Harvard</u> (Fisher y Ury)
    - Separar a las personas de los problemas.
    - Distinguir entre los intereses y las posiciones.
    - Evitar trabajar las emociones a no ser que sea indispensable.
    - Enfocar el proceso desde el diálogo y la creatividad.

Se podría decir que el fin de este modelo es lograr un acuerdo, esto empieza por disminuir los niveles de agresividad u hostilidad entre las partes, para que estas vean

---

[1] GALLARDO CAMPOS, Rosana. "Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos."2016: 93.

[2] ROGER FISHER y WILLIAM URY creadores del modelo de mediación Harvard, 1989. Y del libro *"Obtenga el SÍ. El arte de negociar sin ceder",* ed. Gestión 2000 S.A. Barcelona (2002).

[3] ROBERT BUSH y JOSEPH FOLGER creadores del modelo de mediación transformador, 1994.

[4] SARA COBB creadora del modelo de mediación circular-narrativo, 1994.

los intereses contrapuestos. Se centra en la comunicación pero no en arreglar las relaciones entre las partes.

- Modelo transformador (Bush y Folger)
    - Dar importancia al cambio de las personas en sus relaciones.
    - El conflicto es una oportunidad de crecimiento y de transformación moral.
    - Fortalecimiento del "yo".

Para conseguir este cambio se utiliza el *empowerment* o empoderamiento.

- El objetivo es facilitar la resolución de conflictos específicos, ofreciendo a las partes una oportunidad de crecer como personas, incluso llegando a adoptar un nuevo modelo de vida.
- Las emociones son vistas como un aparte integral del proceso y el mediador las canaliza.

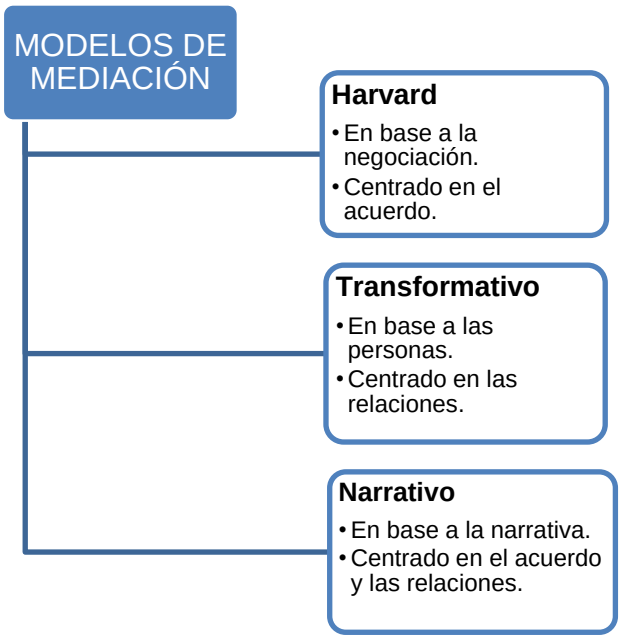
En este modelo el fin es modificar la relación entre las partes, sin importar si se llega a un acuerdo o no. Intenta transformar las relaciones, dar un cambio y potenciar el protagonismo reconociendo el co-protagonismo del otro.

- Modelo circular-narrativo (Sara Cobb)
    - Se basa en el paradigma comunicacional.
    - Las personas entran en conflicto porque se explican historias diferentes sobre los mismos hechos.
    - Concepción de la realidad a partir de la palabra.

De este modelo, puedo decir que intenta transformar las historias que cuentan en un principio los participantes, ya que se tratan desde diferentes puntos de vista los problemas y es así cuando pueden darse cuenta de sus errores. El fin sería lograr un acuerdo, donde este se alcance con la comunicación entre las partes.

Podemos ver en el siguiente esquema (esquema 1)[5] de modo muy rápido en que se basa cada uno de los anteriores modelos.

[5] Esquema 1, realizado por RAMIREZ KADDUR, Daniel.



1.1.2 Características del conflicto mediable.

En este apartado debemos empezar con lo más básico que es el conflicto, este *"es una situación entre dos o más partes, que tiene una relación de interdependencia, puesto que a una parte le afecta lo que la otra hace"* según la RAE.

Este conflicto podemos estructurarlo en tres niveles, siendo estos el conductual, el ideológico y el simbólico.

- Nivel conductual: son las acciones o normas y las pautas.

- Nivel ideológico: son las creencias y los valores que no se perciben de la otra parte.
- Nivel simbólico: son los mitos o ritos, siendo estas acciones sociales a largo plazo.

Todo conflicto tiene unas consecuencias, y estas pueden ser positivas o negativas, y las veremos ahora.

- Negativas: un conflicto puede crear frustración, ansiedad, tensión, entre otras consecuencias, ya que nos puede afectar de diferentes maneras según como seamos. Es por ello que se debe recurrir a la mediación y hablar de estos problemas con la otra parte del conflicto, para poder llegar a una solución.
- Positivas: acudir a mediación puede evitar estancamientos, ayuda a conocernos para mejorar en lo que herramos y por supuesto ayuda a afrontar mejor otros conflictos que podamos tener en un futuro.

El conflicto tiene unas fases que van escalonadas, primeramente una fase racional y tras esta una emocional. Dentro de la fase racional, podemos encontrar varias sub fases, una tensión con el problema, por ejemplo Ejem.1. [6] "un vecino que escucha música con un volumen muy alto por la noche", Otra sub fase sería el refuerzo de posiciones, empezaría siguiendo el ejemplo 1 cuando vas a hablar con el vecino para solucionar el problema y le dice que en su casa hace lo que quiere. Es en esa sub fase donde se refuerza la posición que tenías con el problema.

La otra fase es la emocional, donde vemos el problema manifestado, tiene tres sub fases, siendo la primera la explosión, es cuando el conflicto explota. La segunda, es el enquistamiento, ya no solo tienes ese problema, sino que se van sumando otros, y estos problemas se pueden prolongar en el tiempo. Como podría ocurrir en el ejemplo 1, ya no solo le molesta la música alta por la noche, sino que ahora le molesta que pega portazos o cualquier cosa que ya no tiene que ver con el problema inicial. La tercera sub fase es la violencia, donde el problema se hace más grande aun, no requiere que sea violencia física, sino contra cosas o bienes de estos.

De este modo, las fases quedarían tal que así:

- Fase Racional: Tensión; y Refuerzo de posiciones.
- Fase Emocional: Explosión; Enquistamiento; y Violencia.

[6] Ejem.1. , ejemplo para desarrollar el punto con una visión aplicada.

1.1.3 Diferencias con la conciliación y el arbitraje.

Para ver las diferencias entre la mediación y la conciliación o con el arbitraje, debemos tener claro que existen dos tipos de procedimiento, los heterocompositivos y los autocompositivos.

Por una parte, los procedimientos heterocompositivos son imposiciones de una solución por un tercero, este puede ser un Juez, un Árbitro, un Notario, o un Registrador de la propiedad, entre otros.

Por otra, los procedimientos autocompositivos, son acuerdos pactados entre las partes donde se encuentran las soluciones, este tiene diferentes modalidades, como la conciliación o la mediación entre otros.

El arbitraje, de este modo será un procedimiento heterocompositivo, y vemos en la definición aportada por la RAE[7] que es una *"intervención de un tercero en negoción jurídicos como la participación de la cosa común o la herencia, o en funciones periciales, bien por iniciativa de las partes o bien por imperativo legal"*, de este modo es un Juez el que puede derivar un asunto al arbitraje porque cree que es el método más conveniente de resolverse.

La conciliación, según la definición dada por RAE[8] en el diccionario del español jurídico, dice que en el Derecho Procesal es una *"Resolución de conflictos mediante transacción, puede ser previa al proceso o puede concurrir con el proceso civil ya que la Ley de Enjuiciamiento Criminal establece la posibilidad de una audiencia previa al juicio, en cuyo marco el acuerdo que se adopte tiene los mismo efectos que la transacción judicial"*. También habla sobre el Derecho Laboral, diciendo *"Acto realizado ante un órgano administrativo en el que se exhorta a las partes en conflicto para que consigan de común acuerdo poner fin a la divergencia laboral."* Vemos entonces que la conciliación es un procedimiento autocompositivo, en el cual las partes acuden a un tercero para tratar de solucionar un problema.

Tras esta breve explicación de cada uno de ellos, podemos decir que la mediación es un proceso más de resolución de conflictos, y el más gratificante para las partes, puesto que son ellas las que deciden la solución a los problemas, no como ocurre en

---

[7] RAE (Real Academia Española) diccionario de la lengua española.

el arbitraje, puesto que es un tercero el que decide la solución. Mientras que la conciliación es una especie de mediación, pero que suele realizarse una vez empezado el procedimiento ordinario de resolución de conflictos en vía judicial, quiero decir con ello que la conciliación suele empezar tras la denuncia a otra parte por unos hechos. Mientas que la mediación no tiene que conllevar denuncias previas para que se dé, ya que suele darse cuando aparecen los problemas y no se ha iniciado un procedimiento ordinario judicial.

1.2. Marco jurídico de la Mediación.

La jurisprudencia ha recogido la mediación en distintas leyes, en cuanto corresponde a la mediación Policial esta la vemos en los siguientes artículos. Sin más, pretendo que se vea que la Policía se encuentra legitimada para mediar, puesto que es en diversas leyes en las que les da esa oportunidad de no actuar represivamente, y ser una policía pacificadora.

- Constitución Española (en adelante "CE")[9]:

Artículo (en adelante "Art.").104.1 CE *"Las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana".*

- Ley 2/86 de FFCC de Seguridad[10]:

Art.38.3 a) *"Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma".*

Art.53.1 i) *"Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello".*

- Ley 17/2017 de Coordinación de Policía Local de la C.V.[11]:

Art.33 e) *"Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos".*

Con este marco jurídico que hemos planteado, podemos ver como la policía se encuentra legitimada para mediar, pero siempre tiene que ser requerida para ello, como bien dice el Artículo 53.1 i) de la Ley 2/86 de FFCC de Seguridad.

En la Comunidad Valenciana, la ley de Coordinación de Policía Local Ley 17/2017 es más clara a la hora de especificar, en cuanto mediación policial, en su

---

[9] Constitución Española de 29 de noviembre de 1978

[10] Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de 1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

[11] Ley 17/2017 de 13 de diciembre de 2017, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.

Artículo 33 e), que también abre una ventana a una futura ley u ordenanza para que se cree unos protocolos de actuación estándares para la Policía Local.

Con esto quiero que vean que la policía es más que un cuerpo que se dedica a la seguridad, siendo así un medio para canalizar los problemas de los ciudadanos a través de la mediación.

1.3. La Mediación Policial.

En el siguiente apartado vamos a tratar los temas más importantes para entender en que se basa la mediación, viendo así los principios, la mediación formal e informal y los conflictos en los que está legitimado el Policía para mediar.

1.3.1 Principios.

En esta sección veremos los principios en los que se basa la Mediación Policial, según lo aprendido durante el Curso intensivo de Mediación Policial en el que asistí impartido por la Policía Local de Vila-real y el IVASPE, y los más importantes que son recogidos por la legislación.

De este modo, los siguientes principios son los que cabe destacar:

- Igualdad de las partes
- Equivalencia
- Flexibilidad
- Inmediatez
- Transparencia
- Responsabilidad para llegar a un acuerdo, recae en las partes
- No vencimiento: “el conflicto suma 0”
- Calidad de la mediación: formación, prudencia y veracidad
- Debate contradictorio y equidad
- Confidencialidad
- Voluntariedad y libre disposición
- Imparcialidad del mediador
- Neutralidad del mediador
- Buena fe

Cabe decir que los últimos 5 principios son los que destaca la ***Ley 5/2012****, de 6 de julio, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles*, recogidos en el Título II. Y también son recogidos por la ley autonómica de Cataluña en el *artículo 6 de la* ***Ley 15/2009****, de 22 de julio de Mediación en el ámbito del derecho privado del parlamento de Cataluña*. Y es por ello que serán los más básicos, aunque serán auxiliados por el resto de principios citados anteriormente.

La mediación deberá ser por tanto confidencial, ya que se crea un compromiso de mantener en privado todo lo tratado durante el proceso de mediación, las partes se sentirán más seguras al saber que tanto en las entrevistas privadas como durante el resto del proceso de mediación será tratado todo con confidencialidad y no saldrá de ahí lo tratado durante las sesiones de este procedimiento.

También vemos que el mediador tiene que ser imparcial y neutral, dando así el mismo trato a las partes del problema, sin que deba decantarse hacia una de ellas. Deberá mantenerse neutral a la hora de la resolución del problema, puesto que no debe dar ninguna solución, sino que ayudará a las partes para que sean ellas las que encuentren una solución.

No debe obligarse a participar en un proceso de mediación a ninguna parte, es por ello que deberá ser voluntaria, tanto por una como por la otra parte interesadas en resolver el problema.

1.3.2 Mediación informal y formal.

Tras ver que los principios de la mediación se encuentran estrechamente relacionados con el buen funcionamiento de esta y que el policía tendrá que seguirlos para ayudar a las partes a resolver el conflicto de una forma alternativa al sistema ordinario judicial, ahora vamos a ver la mediación informal y la formal y como la llevan a cabo desde un punto de vista policial, ya que el trabajo está enfocado en él.

Tenemos que tener claro que no se interviene de la misma manera en un conflicto en una intervención en la calle que aquel que se es requerido para mediar en sede policial. La mediación informal se da de manera puntual, mientras que la formal tiene una preexistencia del conflicto entre las partes y es más complejo de llevar, y se debe seguir unos protocolos para encauzarlo hacia una solución.

Como es comentado por Martí Gloria Novel[12], "según Kriteck, habla de los mediadores informales como aquellos que por sus habilidades específicas y propias de su profesión pueden realizar tareas de facilitación en situaciones de conflicto" (Kriteck 1998).

---

[12] KRITECK, citado por Novel Gloria, Martí, "*M*ediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido." Madrid 2010: 142.

Se entiende que el término mediación informal tiene que ver con las funciones propias del trabajo policial, mientras que la mediación formal serán las funciones específicas de las Unidades de Mediación Policial, que deberán seguir unos protocolos de actuación, pero no obstante podrán usar las habilidades adquiridas con la experiencia a lo largo de los diferentes conflictos llevados en su unidad. El conocimiento de cada persona que media formal e informalmente no será el mismo, debido a que no todos los agentes tendrán los mismos medios para resolver los conflictos que se encuentren. Es por ello que tanto los agentes que estén a pie de calle como los de las Unidades especializadas en Mediación tengan una formación mínima de cómo deben actuar para solucionar los conflictos de la forma más adecuada, así es recomendable que se formen en conocimientos y destrezas propias de la mediación, como podrían ser los cursos intensivos de mediación policial, como el que asistí para formarme para realizar el trabajo de final de grado.

En resumen, podemos diferenciar los mediadores informales como personas que actúan como facilitadores del diálogo, ya que con formación en mediación y las habilidades de cada uno con la experiencia como agente, pueden abrir una vía al diálogo entre las partes y mostrarles es vía de resolución de conflictos llamada mediación, derivando así a sus compañeros, mediadores formales, esos asuntos. Por otra parte, la mediación formal, es institucional, son agentes formados y especializados en la prevención, gestión y resolución de conflictos.

1.3.3 Conflictos en los que está legitimado el Policía para mediar.

La Policía está legitimada según hemos visto en el punto tratado en el presente trabajo *1.2.Marco jurídico de la Mediación*, pero ahora veremos los diferentes ámbitos en los que el policía puede mediar, estos son: en el ámbito familiar; empresarial; escolar; y comunitario.

- **Mediación Familiar.**

Este tipo de mediación se encuentra dirigido hacia todas esas personas que están en un proceso de separación o divorcio, o incluso una vez están separados o divorciados y tienen desavenencias.

Será también mediación familiar todos aquellos problemas que puedan surgir entre los miembros de una familia (padres, abuelos, hermanos, tíos…). En estos casos si existiera conflicto con menores o personas con discapacidades, será primordial los interés que se puedan tener para que estén amparados estos.

- **Mediación Empresarial.**

Estos conflictos pueden derivar del ámbito externo o interno de una empresa. Serán problemas con los superiores, subordinados o compañeros de trabajo.

Los conflictos de ámbito interno: serán los que puedan surgir dentro del trabajo entre compañeros, subordinados o incluso con los sindicatos de trabajadores.

Los conflictos de ámbito externo: serán entre la empresa y sus clientes o proveedores.

- **Mediación Escolar.**

Este tipo de mediación será hacia toda persona que tiene problemas en el ámbito escolar, y pudiendo acudir a este servicio tanto profesores como alumnos.

- **Mediación Comunitaria.**

Son problemas que están vinculados a la calidad de vida; a las relaciones interpersonales; y a la diversidad cultural. Prácticamente vendían a ser toda clase de molestias y problemas de convivencia o de diversidad. Según JOSEP REPORTA[13] (2004) estas vinculaciones vendrían siendo:

- Problemas de convivencia vecinales.
- Molestias por ruidos (vecinos, bares, zonas de ocio…).
- Olores, desperfectos y molestias en la comunidad.
- Molestias por animales/mascotas.
- Problemas de salubridad e higiene.

---

[13] REPORTA LORENTE, Josep en un artículo llamado “Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía”, 2004: 14

- Problemas por el uso del espacio público (parques, plazas…).
- Problemas de relación entre familiares (padres e hijos, entre hermanos, etc.).
- Conflictos en la puerta de la escuela (entre padres, entre alumnos, entre alumnos y ex alumnos, etc.).
- Conflictos entre jóvenes y adolescentes
- Inmigración (algunos problemas).
- Consumo (algunos problemas).
- Ocupación del espacio público.
- Accidentes de tráfico sin heridos (negociación del comunicado amistoso).

1.4. Victimología y Mediación Policial.

Para poder empezar a relacionar la Victimología con la Mediación Policial, debemos coger a la Criminología como el marco de esta primera.

La Criminología *"es una ciencia empírica e interdisciplinar encargada del estudio del delito, el delincuente, la víctima y de las medidas de control social",* y es de acuerdo a esta conceptualización, que la víctima se configura como un elemento esencial de la Criminología.

Von HENTIG (1948)[14], parte de la idea que la Criminología ha venido estudiando al delincuente y al delito pero nadie se ha planteado que ese binomio está incompleto en tanto existe otra arte vinculada al ilícito criminal que puede incluso contribuir a la perpetración del delito, siendo esta la víctima.

1.4.1 Fases o tipos de victimización.

Para poder ver los diferentes tipos de victimización debemos saber que una persona adquiere el rol de víctima tras unos sucesos, que conllevan consecuencias, estas podrían ser psicológicas o las relativas al sistema socio-político, es decir las que repercutirían en el bienestar de la persona.

Ahora sí, tras ver la pequeña referencia a que la victimización comprende todo aquel proceso por el cual una persona llega a convertirse en víctima, veremos los tipos de victimización. Estos actualmente son tres, primaria, secundaria y terciaria, pero existe un nuevo nivel de victimización el *ex - post attendentes* o victimización de cuarto nivel.

Como se cita en el libro *Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización* las definiciones de GARCÍA-PABLOS[15] respecto a la victimización primaria y secundaria son las más acertadas, puesto que se trata de conceptos consolidados, así pues, vemos seguidamente estas.

---

[14] Hans von Hentig."*El criminal y su víctima*", título original: "*The criminal and his victim*". 1948.

[15] Antonio García-Pablos de Molina, catedrático de Derecho Penal desde 1983 y fue Director del Instituto de Criminología en 1985.

- Victimización primaria. Es el proceso por el que una persona sufre los efectos derivados de un delito o suceso traumático, podría conllevar un severo impacto psicológico, impotencia por lo sucedido, ansiedad, sentimiento de culpabilidad.

- Victimización secundaria. Es la que abarca los costes personales derivados de la intervención del sistema legal que suele incrementar los padecimientos de la víctima, con la repetición del hecho en los diferentes interrogatorios, testimonios e incluso le crea sentimientos de humillación o culpabilidad si por ejemplo en el juicio la parte contraria le reprocha lo que no hizo para evitar lo sucedido. También puede pensar la víctima que pierde el tiempo al denunciar ciertos hechos porque no se le tratará como ella piensa que es debido o no llegará a castigarse los hechos.

La diferencia que vemos sobre la victimización primaria y la secundaria es que la primera proviene del delito en sí, mientras que la secundaria es a consecuencia del sistema que se usa para esclarecer los hechos.

- Victimización terciaria. Para poder definir esta no se sigue un criterio unificador, puesto que es un cúmulo de opiniones, siendo las más representativas las siguientes tres corrientes[16]:

  - Corriente 1: vinculada al delincuente, según la definición que da de esta LANDROVE DÍAZ[17] *"es el que sufre una victimización institucional, pasando a convertirse en víctima de las injusticias sociales que son las que no le van a dejar otra salida que la de delinquir si quiere salir de la marginación, la cual le impediría recurrir a medios legítimos de emancipación".*

  - Corriente 2: vinculada a la víctima o su entorno, vendría a afectar a los familiares o círculo de amistades próximo a la víctima que sufren un daño de naturaleza emocional por todo lo que se encuentra soportando la víctima, también puede afectar a las personas que presenciaron los hechos sin incidirles directamente, sino como testigos de estos.

---

[16] Corrientes vinculadas a la victimización terciaria. *Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. 2014:117

[17] Gerardo Landrove Díaz, catedrático de Derecho penal en la Facultad de Derecho de la Universidad de Murcia.

- Corriente 3: posición mixta, TAMARIT SUMALLA[18] y GARCIA-PABLOS la identifican con el conjunto de costes de la penalización sobre quien la soporta personalmente o sobre terceros, y es la reacción social comunitaria al delito, si lo deben castigar o no socialmente. Ej.: una persona denuncia unos hechos que son penados por el Código Penal, pero los vecinos reprochan el haber denunciado esos hechos delictivos, así se castigaría socialmente al denunciante.

- Victimización de cuarto nivel o victimización *ex - post attendentes,* MONFORT[19] da como definición, *"es la victimización que sufre la víctima de cualquier delito, acto incívico o daño fortuito, en los momentos ulteriores al hecho traumático y la primera atención por las instituciones y organismos competentes tanto públicos como privados, por la falta de continuidad temporal en esta atención y protección de la misma, propiciando en la misma una sensación de abandono a su suerte, soledad, olvido, vacío y despreocupación de quien tendría que velar por ella".* Defendiendo la postura de MONFORT, se podría decir que entonces implicaría que la víctima tenga la sensación de carecer de un factor de protección básico para la desvictimización, como es el apoyo social.

Cabe decir que no es lo mismo la victimización secundaria y la de cuarto nivel, puesto que la secundaria se da por rememorar el hecho traumático.

Una correcta gestión y atención de la victimización de cuarto nivel se relaciona directamente con la resiliencia[20], al tener como factor de protección el apoyo social. También se dice que puede tener un efecto positivo, al fortalecer a una persona, y así poder afrontar nuevas situaciones.

De este modo, vemos que la principal preocupación de la víctima es su desvictimización, esto quiere decir que la víctima se recupera totalmente tras el hecho criminal, dejando así de ser víctima y volviendo a tener el control de su vida, y tras

---

[18] Josep María Tamarit Sumalla, catedrático de Derecho penal en la Universidad de Lleida desde 1999.

[19] Alfonso Monfort Palacios, Policía Local de Vila-real, propone un nuevo modelo de victimización llamado victimización de cuarto nivel o ex –post attendentes.

[20] Resiliencia: (RAE) capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.

superar el dolor, la vergüenza o miedos superará con ello la situación traumática y se desvictimizará.

MONFORT (2016), da su visión diciendo que cuando se indica que "*más que solucionar el problema de la víctima, la Policía debe ayudar a la misma para que encuentre mecanismos que le permitan su desvictimización, entre los que está el fomentar la resiliencia*".

Es en esta nueva cuarta fase donde la víctima podrá acudir con la ayuda de la Policía a la Mediación para mitigar el dolor o acabar con un problema. Esto crea discordia con los procesos de mediación entre víctimas y delincuentes condenados, en los cuales la víctima, en numerosas ocasiones, solo quiere escuchar por qué realizó el delito contra esta y un "*perdón por lo ocurrido*", cosa que el sistema ordinario no proporciona a la víctima. Esto no quiere decir que el condenado no deba cumplir con su pena tras una mediación.

Bloque 2: Como implementar un Servicio de Mediación y sus protocolos de actuación.

2.1. Contexto de la Mediación Policial y la cabida de esta en la institución de la Policía Local Vinaròs.

En este apartado voy a tratar todo aquello que es necesario saber para poder encaminar la implementación de un Servicio de Mediación en una Policía Local, en este caso en la de la localidad de Vinaròs específicamente.

2.1.1 ¿Por qué un ciudadano acudirá a la Policía Local para mediar?

Primero tenemos que tener claro el punto de vista de que la Mediación Policial es una "reorientación" de la misión que lleva a cabo un policía en sus labores. Tras esto existen cuatro puntos clave, de porque un ciudadano acudirá a mediación y lo hará con un mediador policía. Y esto es debido a:

- Proximidad
- Conocimiento de la institución
- Autoridad
- Potestad o poder socialmente reconocido

La proximidad, puesto que la Policía Local tiene implantada la policía de barrio que se encuentra más familiarizada con los problemas que se pueden encontrar en cada zona de una localidad, y es más cercana al ciudadano.

El conocimiento de la institución, debido a que la policía mediadora serán especialistas formados en mediación, avalados por sus superiores jerárquicos y legitimados por la ley para ejercer esas funciones.

La autoridad, que es representada a la hora de la mediación por parte de la figura del policía, ya que este va uniformado y con sus herramientas de trabajo. No debe confundirse o entrar en polémica el porte de sus herramientas de trabajo, como puede ser la defensa, grilletes o arma reglamentaria, con la profesionalidad del policía. Ya que se tiene que normalizar ver al policía con sus herramientas y no tener miedo de estas, puesto que la mediación es la resolución total o parcial de unos problemas o

desavenencias entre dos o más partes y donde el policía es el que dirige a estos hacia esa solución. Y es más la mediación, será una nueva herramienta policial.

La potestad o el poder socialmente reconocido, es la legitimidad que le da la ley al policía para mediar, y que también la sociedad reconoce.

También debemos tener claro que en la policía que tiene una visión reorientada de su misión, primará el trabajo preventivo frente al reactivo, esto es debido a que multitud de intervenciones policiales se pueden evitar acudiendo a la mediación desde un principio del problema, ya que este puede ir a más, o bien informar al ciudadano de que existe un Servicio de Mediación, que sirve para solucionar conflictos.

Vemos que la mediación es una estrategia de transformación de un conflicto, en el que se crea una especia de contacto o acercamiento con los ciudadanos, entre las instituciones y la comunidad.

2.1.2 Beneficios para la Sociedad.

Los beneficios que pueden tener la sociedad sobre la Mediación es bien plasmada por ROSANA[21] en uno de sus libros, y viene diciendo que estos serán para la sociedad en sí y para la propia Administración que ofrece este tipo de servicio al ciudadano.

Los beneficios que tiene para la población el poder disponer de un servicio público de Mediación al que acudir en caso de tener conflictos pueden ser:

- La prevención, para evitar el origen o que aumente el conflicto.
- La promoción de la cohesión social y el civismo.
- Nuevo canal para gestionar el conflicto.
- Son menores los costes, tanto económicos como emocionales.
- Proporciona a las personas una participación en la que tengan la garantía de ser escuchados contribuyendo así a su desahogo emocional y confianza en su mediador.
- Establece relaciones en lugar de destruirlas, también vemos que promueve la búsqueda de respuestas útiles a los problemas y consensuadas entre las partes.

[21] GALLARDO CAMPOS, Rosana. “Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos.”2016: 123.

- La Administración está más próxima al ciudadano.
- Cambio del pensamiento social, de policía represivo a policía por la paz.
- Se aumentan los servicios al ciudadano adaptando a la policía a los nuevos tiempos.
- Complementa los actuales canales que tiene la policía para resolver conflictos.

2.1.3 Ventajas de la Mediación Policial frente al Sistema Judicial.

Nuevamente podemos ver que ROSANA[22] la impulsora de la Mediación Policial en España da su opinión de cuáles son las ventajas de la Mediación frente al proceso ordinario de resolución de conflictos en uno de sus libros.

- Podemos decir que la mediación es más rápida, efectiva y económica, dado que en la el proceso de mediación se intenta que las partes lleguen a una solución pasa su problema.
- La mediación se trata de una participación voluntaria, y es que quien acude a la mediación es para buscar una solución de una manera formal pero alternativa a la vía judicial, es por ello que la mediación policial en dependencias policiales es formal, ya que se realizan unas actas para tener todo bien atado.
- Por otra parte, es informal frente al sistema judicial que es formal.
- La confidencialidad es lo que prima durante todas las sesiones de mediación e incluso al finalizarlas. No como en el procedimiento judicial, donde suele ser una vista pública.
- También podemos ver que en la mediación no existe un ganador y un perdedor, puesto que la solución la aportan las partes, y todos ganan. Por el contrario en el procedimiento judicial existe un ganador y un perdedor.
- En el proceso de mediación, el mediador busca los intereses y necesidades de las partes y las hace aflorar para que estas se den cuenta del punto de vista de las dos.

[22] GALLARDO CAMPOS, Rosana. “Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos.”2016: 131.

2.1.4 Unidad de Mediación.

Para llevar a cabo un Proyecto de Mediación e implantarlo, no servirán solo las buenas intenciones de este Trabajo de final de grado, ya sean teóricas, puesto que pueden llevar a este al fracaso. De este modo deberá tener un respaldo tanto de la Jefatura de la Policía Local de Vinaròs como del equipo de gobierno de la misma localidad.

Lo que se pretende es mejorar los servicios que son ofrecidos por la Policía al ciudadano y se debería así plantear la creación de una “Unidad de Mediación”. Esta nueva unidad tendrá que tener acceso a los antecedentes de las distintas intervenciones realizadas en la localidad referentes a los problemas mediables para los que serán requeridos. Así, el ciudadano se evitará contar su problema a distintos agentes que acudirán al aviso de este vecino, en repetidas ocasiones.

El Proyecto deberá ser respaldado como ya he comentado por los mandos de la organización, y es en una reunión con el Comisario Juan Manuel Domenech Sanz, que vi que la Policía Local de Vinaròs está preparada para crear una “Unidad de Mediación”, puesto que cuenta con personal implicado que tiene la concepción de que es un avance importante para la localidad.

La implantación del Servicio de mediación no será una nueva carga de tareas para los policías en la plantilla, puesto que habrá personal que se deberá dedicar a dirigir y atender esta unidad. Tendremos que tener claros unos puntos para que se pueda implantar la Unidad de Mediación:

- La mediación debe ser vista por la plantilla como una nueva herramienta o técnica compatible con las funciones que realiza un policía.
- Los Policías tendrán que tener un protocolo interno de cómo deben actuar para derivar asuntos a mediación, como veremos en este trabajo en el punto *2.2.Protocolos de actuación*.
- Se debe tener muy claro desde jefatura quienes compondrán el equipo que atenderá los Servicios de Mediación, para así unificar los criterios, como que tipo de asuntos se van a atender. Es recomendable empezar con algunos más comunes e ir abarcando más tipos de asuntos con la experiencia de la unidad, como veremos en el punto *2.1.5 Datos de intervenciones* del presente trabajo.
- Realizar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) es una metodología de estudio de la situación competitiva y de

eficiencia de una Organización en su mercado y de las características internas de la misma. Este análisis está recomendado por ROSANA, en su libro *Mediación policial, el manual para el cambio en la gestión de conflictos*.

	De origen interno	**De origen externo**
Puntos débiles	DEBILIDADES ▪ Turnos de trabajo. ▪ Canales de comunicación formales. ▪ Problemas de seguridad normalizados. ▪ Resistencia al cambio.	AMENAZAS ▪ Falta de legitimación social. ▪ Cambios de poder político. ▪ Estructuras de poder centralizadas y jerárquicas.
Puntos fuertes	FORTALEZAS ▪ Apoyo institucional. ▪ Potenciación de las capacidades de los Policías. ▪ Delegación de las responsabilidades. ▪ Colaboración policial (vertical y horizontal). ▪ Proximidad, visibilidad y accesibilidad al ciudadano.	OPORTUNIDADES ▪ Eficacia en el desarrollo del servicio. ▪ Temas de seguridad que preocupan a la ciudadanía. ▪ Perspectiva global, aumento de la eficiencia.

La tabla anterior es un ejemplo[23] del modelo de Análisis DAFO del Servicio de Mediación Policial. Con los resultados de este se deberá definir la estrategia de trabajo que se deberá llevar a cabo en la organización donde se implemente la Unidad de Mediación.

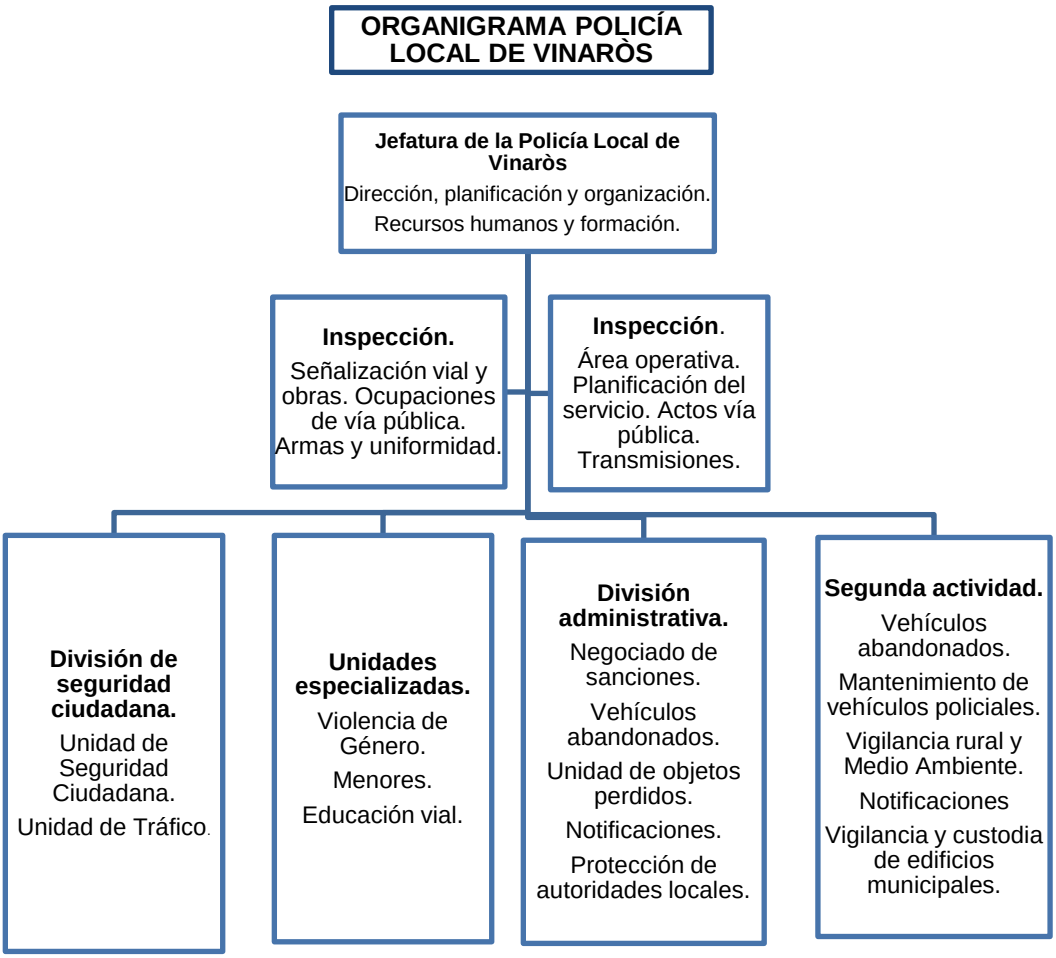
Tras esta explicación de que tenemos que tener claro para implementar un Servicio de Mediación, veremos la cabida de este con el organigrama de la Policía Local de Vinaròs, y que la unidad a crear tendría cabida en las Unidades Especializadas.

[23] Ejemplo basado en el de GALLARDO CAMPOS, Rosana. “Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos.”2016: 141.

La Unidad de Mediación será útil para la sociedad y para la propia Administración, puesto que la mediación es una técnica que está en auge hoy en día, no porque sea una moda, sino por los resultados, esta técnica es utilizada por las Policías Locales para ayudar a las personas a resolver de una forma pacífica y rápida los conflictos o problemas que surgen de la convivencia diaria, evitando así los procedimientos judiciales en los que finamente no acaba arreglándose el problema como tal, ya que siempre existe un perdedor y un ganador, mientras que en la mediación se dirige a que ganen los dos y resolver el conflicto.

La estructura de la Policía Local de Vinaròs está compuesta por 52 efectivos, siendo estos:

- 1 Intendente Principal en Cabeza
- 2 Inspectores
- 8 Oficiales
- 41 Agentes



En el organigrama vemos que existe una jerarquía que lleva a las diferentes unidades que componen la organización de la Policía Local de Vinaròs. La Mediación es una herramienta que ayudará a la propia administración y al ciudadano a resolver conflictos, y es llevada a cabo por una policía preparada y especializada en ello. Y es por ello que tendría cabida en las “Unidades Especializadas”, así estaría en el bloque adecuado dentro de la organización policial de Vinaròs.

Como cabría esperar la Unidad de Mediación tendrá que estar compuesta por al menos un oficial para que se siga una cadena de mandos, aunque no es precisamente estricto que sea así. El personal que forme esta unidad tendrá que estar formada como mediador/a. La Universidad Jaume I, cuenta con un Curso de Experto en Mediación Policial, en el cual se encuentra al menos un agente que está en la plantilla en la Policía Local de Vinaròs. Esto quiere decir que existe la posibilidad de que en un futuro pueda unirse al equipo que vaya a formar la Unidad de Mediación.

2.1.5 Datos de intervenciones de la Policía Local de Vinaròs en 2017.

Ahora veremos los datos más importantes o destacados que han sido atendidos por la Policía Local de la localidad de Vinaròs durante el 2017 (todos los datos se encuentran en el **Anexo 1**), dado que son los datos más recientes que he podido recabar, gracias a la ayuda del Comisario de la Policía Local de la misma localidad.

Con el gráfico que vemos más abajo, destaca como máximo de avisos a la Policía Local de Vinaròs los ruidos y molestias vecinales, con una cifra de 819. Esta cifra de ruidos y molestias entre vecinos de Vinaròs en su mayoría son de casos repetitivos que como nos ha informado el Comisario de la Policía Local de Vinaròs, Juan Manuel Domenech Sanz, estos avisos son casi la mitad intervenciones en las mismas fincas. Esto es debido a que los vecinos recurren a la facilidad de llamar a la Policía para que solucionen los problemas de una forma rápida, pero que esto es como se podría decir coloquialmente, “un parche en el problema”.

El Servicio de Mediación que se pretende promover en la localidad de Vinaròs podría solucionar estos problemas para que no se vuelvan a repetir como está ocurriendo hasta ahora. Y así destinar los efectivos e indicativos que se dirigen a responder estos avisos repetitivos a otros que tienen prioridad, como puede ser la alteración del orden o vigilancias y alarmas, ya que se muestran en tercera y cuarta posición, respectivamente, en número de avisos recibidos durante el 2017.

Los que se pretende con la mediación será que desde un primer momento cuando se detecte que se dan avisos repetitivos, derivar a los ciudadanos al Servicio de Mediación, el cual les proporcionará ayuda para solucionar el conflicto que es derivado por los agentes que intervienen en los avisos repetitivos. De este modo veríamos una disminución de avisos de carácter repetitivo, y una mejora de tiempo en la respuesta a avisos de otra índole, ya que al no ocupar tanto tiempo en responder esos avisos que pueden ser atendidos por los mediadores con otros medios o herramientas, así la Policía Local de Vinaròs podrá destinar sus efectivos a otras actuaciones.

2.2. Protocolos de actuación.

Basándome en los protocolos ofrecidos por la Agente de Policía Rosana Gallardo autora del libro *Mediación Policial: El manual para el cambio en la gestión de conflictos* (2012) y la información que recabé durante el *Curso intensivo en Mediación Policial* impartido por el EFOPOL (2019) he realizado los diferentes protocolos o fichas operativas tanto para los agentes antes de iniciar el procedimiento de Mediación, como para saber cómo actuar durante el proceso de Mediación.

2.2.1 Ficha operativa para el Agente.

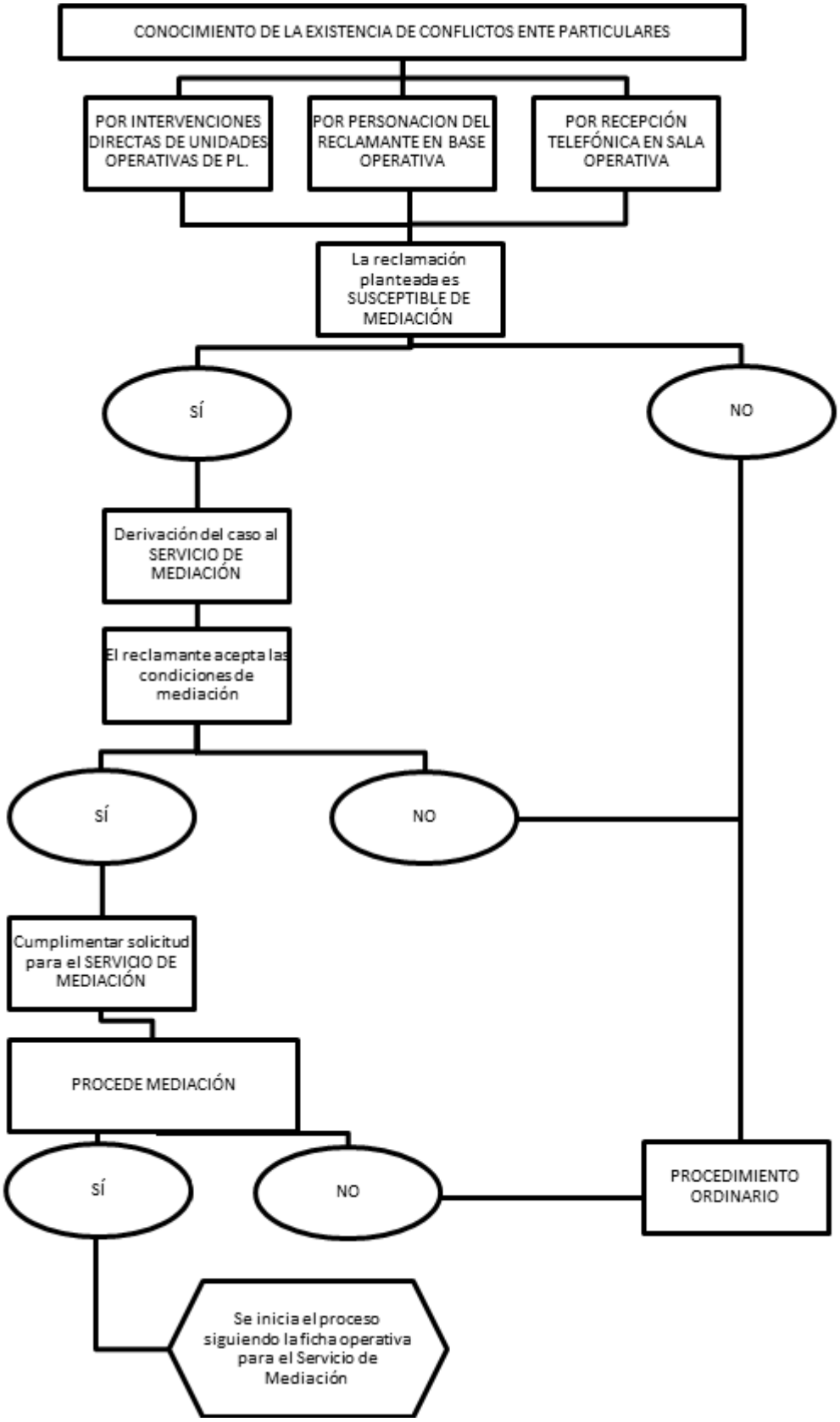
Las solicitudes de mediación llegan a los agentes por diferentes vías, estas pueden ser: por intervenciones directas de los “agentes de campo”, las unidades operativas de la Policía Local; otra forma sería que personalmente una de las partes acudan a comisaría para requerir los Servicios de Mediación; y también vía telefónica para informarse o solicitar el Servicio de Mediación.

Una vez se ha requerido el Servicio de Mediación o se requiere información sobre este, el agente deberá plantearse si ese tipo de problema es susceptible de Mediación, si no es así, se derivará al Procedimiento Ordinario para que vía judicial se solucione el conflicto. Si el problema es mediable se derivará el caso al Servicio de Mediación.

Seguimos con la vía de la Mediación, donde el reclamante tendrá que aceptar las condiciones de la mediación, por el contrario finalizaría el procedimiento de Mediación. Así, aceptando las condiciones como son: aceptar hablar con la otra parte, confidencialidad, respetar los turnos de palabra o buscar una solución consensuada.

Tras aceptar las condiciones, el agente cumplimentara la solicitud para el Servicio de Mediación, entonces es cuando se valorará desde la Unidad de Mediación si realmente procede la Mediación, de este modo se podrá iniciar la Mediación.

Podemos ver de una forma más didáctica, en el siguiente esquema, el procedimiento que deberán seguir los agentes que no estén adscritos a la Unidad de Mediación para que de una forma básica toda la plantilla de la Policía Local pueda derivar asuntos o conflictos que posiblemente puedan ser mediable al Servicio de Mediación.



Fuente: Rosana Gallardo

2.2.2 Ficha operativa para la Mediación

Las fases del procedimiento de mediación tiene unos mínimos legales, estos se encuentran establecidos en la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles* (en adelante LMed), que son obligatorios, estos se dividen en 6 fases, siendo: solicitud de inicio (Artículo 16 LMed); sesiones informativas (Artículo 17 LMed); sesión constitutiva (Artículo 19 LMed); desarrollo de las sesiones (Artículo 20, 21 y 24 LMed); terminación (Artículo 22); acuerdo (Artículo 23 LMed). De este modo el procedimiento tendría que basarse en las 6 fases, que se desarrollaran brevemente seguidamente.

- Solicitud de inicio (Artículo 16 LMed):

  1. *El procedimiento de mediación podrá iniciarse:*

  a) De común acuerdo entre las partes. En este caso la solicitud incluirá la designación del mediador o la institución de mediación en la que llevarán a cabo la mediación, así como el acuerdo sobre el lugar en el que se desarrollarán las sesiones y la lengua o lenguas de las actuaciones.

- Sesiones informativas (Artículo 17 LMed):

  1. *Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el mediador citará a las partes para la celebración de la sesión informativa. En esa sesión el mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.*

Cabe decir que el Procedimiento de Mediación Policial tiene coste cero para las partes, puesto que es un servicio que ofrece la Policía a los ciudadanos para abarcar ámbitos que tienen carencia en las localidades como la de Vinaròs, como son la resolución o gestión de conflictos de una forma alternativa al procedimiento ordinario judicial.

- Sesión constitutiva (Artículo 19 LMed):

  1. El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:

a) La identificación de las partes.

b) La designación del mediador.

c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.

d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.

f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.

g) El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.

2. De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador o mediadores. En otro caso, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

- Desarrollo de las sesiones (artículo 20, 21 y 24 LMed):

La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible para que se solucione el conflicto y que no hayan dilaciones en el problema.

Artículo 21 LMed:

1. El mediador convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

2. Las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas.

3. El mediador comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. El mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de esta.

- Terminación (Artículo 22)

1. El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándoselo al mediador, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y

custodiar el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento.

3. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

- Acuerdo (Artículo 23 LMed)

1. En el acuerdo de mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido y, en su caso, de la institución de mediación en la cual se ha desarrollado el procedimiento.

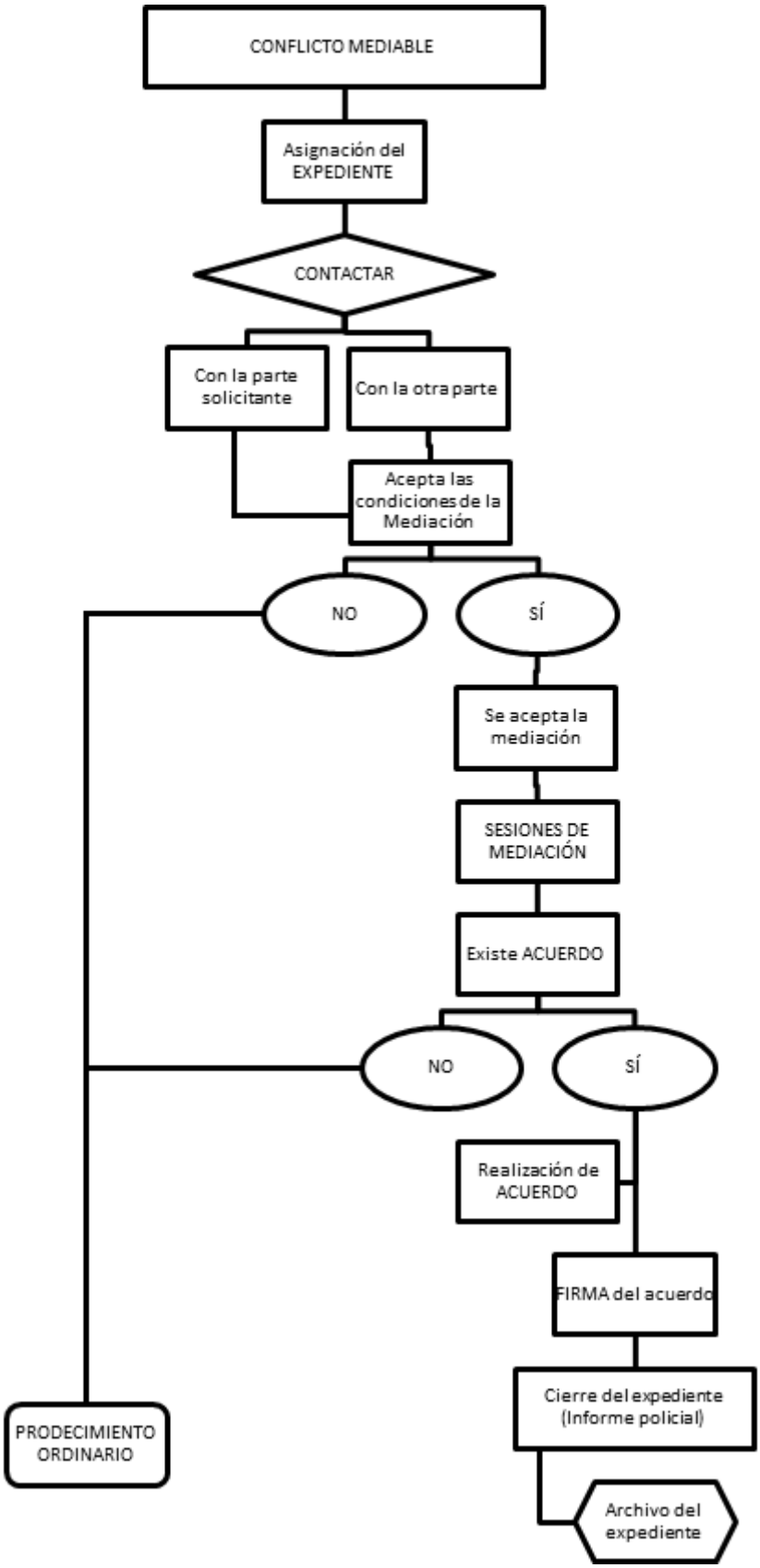
2. El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes.

3. Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

Ahora que tenemos la teoría por mano, y sabemos lo que debe contener mínimamente un proceso de mediación, veremos en el siguiente esquema nuevamente ofrecido por Rosana Gallardo, el cual es seguido por la Unidad de Mediación de la Policía Local de Vila-real.

En este se ve de una forma muy didáctica lo que debe hacer el Policía Mediador al ser encargado de un caso de un conflicto mediable. De este modo, este tendrá que contactar con las partes para ver si quieren formar parte en el proceso de Mediación, estos aceptando la Mediación de una forma voluntaria, ya podrán entrevistarse con el Mediador Policía, que primero lo hará separadamente y después conjuntamente con las partes, para así recabar la mayor información sobre el caso.

Así, vemos que ya estamos en las sesiones de mediación donde si existe consenso y acuerdo se confeccionará el Acta del acuerdo de Mediación Policial y tras esta se deberá firmar el acuerdo de Mediación, el Policía encargado tras unas semanas o un mes deberá hacer un seguimiento del caso y tendrá que realizar un informe policial sobre el procedimiento de la mediación dando paso al cierre del expediente y archivo de este.



Fuente: Rosana Gallardo

2.2.3 Guía Actas de Mediación Policial.

Las siguientes actas fueron proporcionadas en el Curso Intensivo de Mediación Policial en el que me formé este 2019, pretendo dar unas pinceladas a que contiene cada una de ellas. Con estas se formaliza el Proceso de Mediación y deja todo bien atado para que las partes vean que es un proceso serio y formal. De este modo encontramos las siguientes Actas de Mediación Policial:

- Acta de Confidencialidad del letrado: este tipo de actas sirve para cuando alguna de las partes asiste a la mediación con su abogado de confianza, de este modo, al firmar el acta se compromete a que sea confidencial todo aquello de lo que sea sabedor durante el Proceso de Mediación, puesto que por el contrario lo podría usar si no llegarán a un acuerdo en Mediación.

- Acta de información y aceptación: por la cual las partes aceptan el proceso de Mediación con todo lo que conlleva esta, como los turnos de palabra, la confidencialidad y la voluntariedad de asistir, entre otros.

- Acta de procedimiento final con preacuerdo: sirve para que las partes al alcanzar un acuerdo pactado y lo pongan por escrito para que tras unos días puedan volver a reunirse y así firmar el acuerdo de mediación.

- Acta de acuerdo de mediación: el acuerdo al que llegan las partes, donde deberá contener todo lo acontecido en el procedimiento de Mediación, este documento deberá facilitarse en copia a las partes.

- Carta de mediación comunitaria: se informa a la parte contraria que tienen constancia de que existe un problema que puede mediarse y que la Policía Local de esa localidad tiene una Unidad que se encarga de esa labor.

- Carta de mediación judicial: un juez puede derivar a Mediación diferentes asuntos, y así ocurre en Vila-real, donde desde el juzgado se remiten casos al Servicio de Mediación, por ello han creado una carta donde se informa a las partes que desde el juzgado se ha remitido el caso a la Unidad de Mediación, las partes son libres de aceptar la Mediación o seguir con el Procedimiento Ordinario por vía judicial.

- Citación domiciliaria para comparecencia: Son citaciones para que acudan al Servicio de Mediación porque lo ha pedido alguna de las partes. Suelen entregarse en mano por un agente de Policía Local perteneciente a la Unidad de Mediación.

- Instancia de solicitud de mediación: documento básico donde se tomará la filiación de la parte interesada en el Servicio de Mediación, también tendrá que aportar una breve descripción del conflicto y todos los datos que pueda aportar de la otra parte, para así contactar con ella los agentes e informarle de que existe un problema que es mediable y que como he dicho anteriormente la Policía cuenta con una Unidad que se encarga de la resolución de conflictos.

- Diligencia de renuncia a continuar con el procedimiento judicial: este tipo de documento sirve cuando las partes se encuentran en un procedimiento ordinario y paralelamente acuden al Servicio de Mediación donde alcanzan un acuerdo, de este modo se enviará al Juzgado pertinente que sea conocedor del asunto y formalmente se renunciara a continuar con cualquier otro trámite que pudiese derivar del procedimiento.

Cabe decir que todos los documentos que se envían o se proporcionan a las partes deberán ir con unas hojas donde se explique o de información del proceso de Mediación diciendo que es, en que consiste, el coste para las partes y como solicitar el Servicio de Mediación.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo de la Mediación se cumple cuando se trata de establecer relaciones, y no de destruirlas, consiguiendo un acuerdo satisfactorio de compromiso mutuo y responsabilidad compartida con la participación de los propios afectados que son en definitiva a quienes afecta directamente su conflicto, pero al mismo tiempo, la Mediación Policial también sirve como prevención social de la violencia, algo que difícilmente se consigue cuando se denuncian mutuamente las partes, y es la proximidad de la Policía la que ayuda a que eso suceda, con la mediación.

SEGUNDA: Se podría decir que la Mediación Policial es un concepto nuevo, que aún no tiene mucha fuerza, pero que cada vez son más las distintas policías que implementan este tipo de servicio o herramienta a su organización para mejorar el servicio al ciudadano.

TERCERA: La Mediación Policial va mucho más allá de lo que es la resolución de conflictos, puesto que es una herramienta que ayuda al cambio de actitudes de las partes hacia el problema en sí. Es por ello que pretendo que con este trabajo de fin de grado pueda abrir una puerta hacia la implementación de un Servicio de Mediación Policial en la localidad de Vinaròs, que ayudará a resolver de una forma pacífica los conflictos que son comúnmente atendidos por la Policía Local y que no suelen ser solucionados a largo plazo, sino a corto plazo.

CUARTA: La Mediación es prevención y además acerca a la Policía a la comunidad, sintiendo así un acercamiento de la Administración a la ciudadanía, con los Servicios de Mediación Policial.

QUINTA: El proceso de Mediación tiene un coste cero para las partes, puesto que es un servicio más que ofrece la Policía Local, no obstante pueden o deben ceder las partes para llegar a un acuerdo, llegando a tener costes personales más que económicos, pero siempre pondrán los límites las propias partes para llegar a un acuerdo, con la ayuda de la persona del Policía Mediador.

SEXTA: Cabe mencionar a modo de conclusión que el Mediador tendrá que formarse para ello, con diferentes técnicas que le ayudarán a desenvolverse durante el proceso de mediación, pero es la experiencia en ocasiones la que es utilizada por los agentes para llevar los casos de una manera diferente a la estipulada, y es que la mediación se reinventa en cada caso, porque no hay dos iguales. La mediación es una herramienta más que utiliza la Policía para el día a día, pudiendo hacer uso de ella informalmente o siguiendo unos protocolos establecidos formalmente.

SEPTIMA: Para finalizar tengo que agradecer a Rosana Gallardo toda la información proporcionada y sobre todo dejar que participe en la formación que tuvieron las diferentes Policías Locales en el EFOPOL durante el Curso Intensivo de Mediación Policial, el cual me allanó el camino para realizar el presente trabajo de fin de grado. Y también agradecer a Juan Manuel Domenech, comisario de la Policía Local de Vinaròs la información compartida sobre esta policía donde tendría cabida todo lo expuesto en este proyecto, para implantar una Unidad de Mediación en la localidad de Vinaròs.

BIBLIOGRAFÍA

Curso intensivo en Mediación Policial, impartido en febrero del 2019, en el EFOPOL Escuela de Formación de la Policía Local de Vila-real.

Mediación policial. La reflexión sobre la reflexión. Autores: Rosa Ana Gallardo Campos y Adrián Hierro Batalla, 2016

Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos. Autores Rosana Gallardo y Elena Cobler, 2012

Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido. Autor Martí Gloria Novel, 2010

Artículo *"Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía".* Autor Josep Reporta Lorente, 2004

Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización. Autores David Lorente Morillas Fernández, Rosa María Patró Hernández y Marta María Aguilar Cárceles, 2014

Victimología: nueve palabras clave. Autor Antonio Beristain. 2000

Materiales para la Práctica de la Mediación. Autor Pedro M. Garciandía González. 2013

Artículo de Término CRIMIPEDIA: "*Victimización de cuarto nivel o ex–post attendentes".* Autor Alfonso Monfort Palacios. 2017

A Anexo 1: datos de número de avisos a la policía local de Vinaròs.

En el año 2016 se recibieron un total de 9151 avisos por vía telefónica.

En el año 2017 se han recibido un total de 8739 avisos por vía telefónica que se detallan en la tabla siguiente, por lo que supone una reducción del 4,5% respecto al año anterior. Avisos Motivo:

ABSENTISMO ESCOLAR	15
ACCIDENTE DE TRÁFICO CON HERIDOS	79
ACCIDENTE DE TRÁFICO SIN HERIDOS	263
ACOMPAÑAMIENTO AUTORIDADES	4
ACTIVIDADES Y OBRAS	111
ACTUACIONES DE PROTECCIÓN DE MENORES	23
AGRESIÓN	114
ALTERACIÓN DEL ORDEN	443
AMENAZAS	49
ANOMALÍA EN ACERA	22
ANOMALÍA EN EDIFICIO MUNICIPAL	20
ANOMALÍA EN EDIFICIO PRIVADO	51
ANOMALÍA EN TALANQUERA	2
ANOMALÍA EN ZONA AJARDINADA	10
APOYO A JUSTICIA	22
ARMAS	7
ARRESTO DOMICILIARIO	5
ASISTENCIA CIUDADANA	625
ASISTENCIA MÉDICA	411
AVERIA ALCANTARILLADO	16
AVERIA ALUMBRADO PÚBLICO	82
AVERÍA INFORMÁTICA	5
AVISOS/INFORMACIÓN	1054
CAN EXTRAVIADO	237
CERTIFICADOS DE CONVIVENCIA	2
CESIÓN EDIFICIO MUNICIPAL	35
COLABORACIÓN BOMBEROS	14
COLABORACIÓN CICU	20
COLABORACIÓN FFCCSS	177
COLABORACIÓN HELICÓPTERO	59
COLABORACIÓN SERVICIOS SOCIALES	3
CONTROL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA	40
CONTROL DE EMPADRONAMIENTOS	1
CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS, PERMISOS, HORARIOS	73
CONTROL DE PERMISOS DE OBRAS	7
CONTROL DE TRÁFICO, PERSONAS Y MERCADERÍAS.	68
CONTROLES DE ALCOHOLEMIA	74
CONTROLES DE DOCUMENTACIÓN	105
DAÑOS EN SEÑAL VERTICAL	16

DAÑOS EN VEHÍCULO	42
DENUNCIAS POR INFRACCIONES OOMM	30
DESPLAZAMIENTO DE VEHICULO	38
DILIGENCIAS CON MENORES	8
DROGAS	101
EDUCACIÓN VIAL	9
ENTREGA DE OBJETO	104
ESTACIONAMIENTO INDEBIDO	386
FALLECIDOS	8
FUGA DE AGUAS	42
HURTO	113
IDENTIFICACIONES	124
INCENDIO	114
INFORMES VARIOS ESCRITOS	36
INMOVILIZACIÓN VEHICULO	58
JUSTIFICANTE POR EXTRAVÍO	29
LEVANT. INMOVILIZACIÓN / ENTREGA VEHICUL	269
MANTENIMIENTO VEHICULOS POLICIALES	179
MEDIO AMBIENTE	59
MOBILIARIO URBANO	14
NOTIFICACIONES CONCEJALES	3
NOTIFICACIONES JUDICIALES	35
OCUPACIÓN DE VADO	228
OCUPACIÓN DE VIA PÚBLICA	17
ORDENANZAS MUNICIPALES	29
PATRULLA DE PROXIMIDAD	82
PELEA EN VÍA PÚBLICA	41
PELEA EN VIVIENDA	13
PERSONA EBRIA	64
PRECINTO-DESPRECINTO VEHICULO	4
PROSTITUCIÓN EN VIA PÚBLICA	1
QUEBRANTAMIENTO	4
RECLAMACIÓN PATRIMONIAL	6
RECOGIDA DE OBJETO	32
REGULACIÓN DE TRÁFICO	70
REPARTO DE ÓRDENES PARTICULARES	83
RETIRADA VEHICULO	135
ROBO	160
RUIDOS Y MOLESTIAS VECINALES	819
SEGURIDAD CIUDADANA	8
SEÑALIZACIÓN VIA PÚBLICA POR EVENTOS	21
TOMA COMPARECENCIA INTERNA	17
TOMA DE COMPARECENCIA	81
TRANSMISIONES	8
VEHÍCULOS ABANDONADOS	23
VENTA AMBULANTE	2
VIGILANCIA DE MERCADOS Y VENTA AMBULANTE	29
VIGILANCIAS Y ALARMAS	497
VIOLENCIA DE GÉNERO	48