



Percepción de los usuarios y otros actores y operadores del servicio de mediación policial de Vila-real.

**TRABAJO FINAL DE GRADO.
CURSO DE CRIMINOLOGIA 2014/2015**

**ALUMNO: Óscar Tejedor Sedeño
TUTOR: Jordi Pérez Montiel**

ÍNDICE:

1. Extended Summary
2. Introducción
3. Mediación
4. Los conflictos
5. Cambio social y cultural
6. Beneficios de la mediación policial
7. La práctica de la mediación policial
8. La policía local como agente mediador
9. La mediación policial en Vila-real
10. Resultado y análisis de la mediación practicada en Vila-real
 - 10.1. Análisis de los datos obtenidos
 10. 2. Conclusiones de la mediación practicada
11. Encuesta de la mediación policial realizada en Vila-real.
 11. 1. Público diana
 11. 2. Datos obtenidos del test
12. Conclusiones finales
13. Bibliografía
14. Anexos

EXTENDED SUMMARY

This thesis deal with the police mediation in the city of Vila-real. First, it is based on data provided by the council and, secondly, on data obtained in a survey on the street, being the only criterion that the respondents were residents of the city.

Mediation is an alternative to a judicial or administrative proceeding whose purpose is to solve problems between two parts, or to meet the different points of view that both sides have of the same event. In the judicial proceeding, all documentation is provided to a person (a judge) in order to resolve and dictate a sentence in which there is a winner and a loser. So, the problem is "solved" but the separation between the parts is accentuated, and the distance between them is bigger.

In a mediation process there are no winners and losers and neither a third person who receive the documents to resolve the conflict. In mediation there is a mediator, whose main function is to help the parts to find themselves the solution that benefits both, so that there is no loser. This is done through dialogue and trying that each part are placed in the opposite position. In our society, there are always conflicts, these are part of life and should be seen as something natural. We know it: there are problems, whose resolutions are not easy, but it is possible. Another problem is to get that the relationship between the involved people could be the same before the conflict

The social and cultural changes that have been taking place allow that traditional systems used to solve conflict are nowadays not-dated, such as, the well-known Tribunal de las aguas of Valencia.

The mediation has numerous benefits, for instance: the saving of time and money for citizens, there is no winners and losers as in a judicial proceeding and the agreements last over time, improving the relationship. Other benefits, these for the police, are that it coul improve the relationship between colleagues, so, is easier to work together and that is written on the street.

The police mediation try to achieve a fair deal for both parts. First, the request for mediation is received with a description of the event, the data are analyzed in order to know if it coul be solved with the police mediation and assessed whether it is likely to be

repaired by the police mediation. In case to be accepted, it is necessary to interview both parts, in which it is explained that mediation is and the rules to take part. If they are accepted, a strategy is designed and after that, a date is fixed to start mediation.

Responsible for bringing the session will be a policeman, who is protected by the art. 53.1 of the Law 2/86 of Security Forces, which establishes the duty to cooperate in the resolution of private disputes. The police work is changing, it is becoming less repressive and more care, and it is tried to change the sanctions for the prevention.

Vila-real is a town with 51,000 inhabitants, of which 14% comes from over 80 different countries, this implies a rich ethnic, cultural, linguistic, religious and social diversity. The mediation service leads Police Mediation Group (UMEPOL) and is a free service. The mediation proceedings are divided into three: the mediation itself, when two neighbors have some disagreement and may be based on rural, community or family; mediation with children and school, which is intended to improve relationship between this social group; and finally, the court mediation, in which it intervenes when there is a specific request of the administration of justice.

The UMEPOL conducted in 2012, 174 interventions, 254 in 2013, and 337 in 2014. Of the interventions of 2013, 5 were for school mediation, 3 for the judicial mediation and 190 in the community world, this divided into rural and neighborhood complaints. The claims were based on neighborhood problems street, noise and nuisance caused by animals, while claims in rural areas were problems of houses in the country, problems with boundaries and subtractions.

In 2014, 337 mediations took place, which were divided into: community (44%), legal (27%), rural (11%) and family (2%). We can see the increase in the judicial mediation. About mediation with children and in schools, it increased by 250% from 2012 to 2013 and 160% from 2013 to 2014.

The community mediation is the most requested, the main problems are nuisance by barking animals, discomfort by unhealthiness, squatting streets, parks and abandoned animals. Other mediation services are because of rural problems, such as cleaning of country houses, problems with water, and theft.

Finally, a survey was done to residents in Vila-real, using the same criteria that were

established previously and it took place in different days, times and places, in order to have a broader social spectrum. A total of 92 surveys were done, in which 12 respondents knew what police mediation was, 4 took part in a mediation, and the remaining 72 said they did not know what it was.

The data is separated first is focused on statistical those unfamiliar with mediation and then to those who do know.

Here, the survey was different for the respondents who did not know what mediation was.

Only 10 (of 62 respondents) were able to approach what we would define the police mediation. Then, a case was presented and they had to choose one of three given options. After that, it was explained to them what the mediation was and was asked whether it would be useful to the police. 62 answered yes, five said no and two, did not know. Once they knew what mediation consists were restated the initial question, with two identical answers to the previous time and the last time a little further third. In the first question people chose reporting, whereas this time, most decided to mediate. That is, advertising is fundamental. If people know that there is a new way that can help them to solve their problems, they usually will choose to take that option.

About the respondents who knew the mediation, 65% have heard about it by the police; 30%, by an acquaintance; and 5%, by advertising. Relating to the opinion they have about the agents with they had contact in mediation, 75% had a high opinion, 18% said they have been well treated and 6% did not know. When they were asked if they would go to a mediation session, the 16 respondents answered affirmatively: they would come or would apply.

Finally, the conclusions are that the fact of knowing that there is a different way to solve the problems makes it much easier the solutions of neighborhood problems. Another very important thing is the preventive character, so some conflicts could be avoided. Mediation is a new tool for the future police, more focused on prevention rather than punishment. Finally, mediation is useful for the police, because it is essential that there is a good atmosphere. In short, it is a tool for police work and personal life.

Resumen:

La mediación policial es un medio alternativo para resolver conflictos, en Vila-real se creó la Unidad de Mediación Policial (UMEPOL) que interviene en casos de mediación en diferentes ámbitos, comunitario, escolar y judicial, aunque este último solo a solicitud de la autoridad judicial. La evolución en los tres últimos años ha sido notable, pasando de 254 casos en el año 2013, a los 337 en el año 2014 y con un 90% de acuerdos satisfactorios en el año 2013 y un 92 % en el año 2014.

Palabra clave: Mediación, conflicto, empatía, Vila-real,

Abstract:

The police mediation is a different way to solve conflicts. In Vila-real has been created the UMEPOL (Police Unit of Mediation), which intervenes in mediation cases in different areas: community, rural and judicial, the last one only after a authority request. The evolution in the last three years has been notable, because of the increase of the cases: 254 in 2013 and 337 in 2014. 92% of them finished with a satisfactory agreement.

Keywords: Mediation, conflict, empathy and Vila-real.

2. INTRODUCCIÓN

El trabajo expuesto trata del servicio de mediación policial que ofrece el Ayuntamiento de Vila-real y del grado de conocimiento y satisfacción que tienen los vecinos del municipio respecto del servicio.

Vila-real cuenta con una población entorno a los 51.000 habitantes, por su dimensión, estructura urbana, social, laboral y cultural, es una ciudad que presenta unas características idóneas para desarrollar la práctica de la mediación policial. La ciudad cuenta, desde hace más de una década, con una importante población inmigrante, que supone alrededor de un 14% de la población total, procedente de más de 80 países diferentes, pero sobre todo del este de Europa (Rumanía fundamentalmente, aporta casi la mitad de la población extranjera), el Magreb y en menor medida de Sudamérica.

Ello comporta una rica pero compleja diversidad étnica, cultural, lingüística, religiosa y social que ha venido a completar a una estructura de población ya de por sí heterogénea que se formó a partir de los años 50, cuando la ciudad conoció su primer empuje industrial y con él experimentó la primera llegada importante de inmigrantes procedentes fundamentalmente del sur de España. Actualmente Vila-real vive de la industria y del sector servicios.

Para realizar el estudio, se ha entrevistado a 92 personas de ambos sexos, comprendidas en tres franjas de edad: hasta 30 años, de 31 a 65 años y de más de 65 años. Las encuestas se han realizado en diferentes horas y días de la semana, en diversos puntos de la población, como el mercado municipal, la plaza de la iglesia y la salida de un colegio.

3. MEDIACIÓN

La mediación es una metodología para resolver conflictos de un modo distinto a como se haría en un proceso judicial. En un proceso judicial se espera que el juez dé la razón a una de las partes. En la mediación esto no es así, son las dos partes implicadas las que tienen que buscar la solución. Esto se consigue con el mediador, cuya función es dirigir el proceso, con el resultado de que puedan conocer la opinión de la parte contraria y así llegar a un acuerdo que satisfaga a los dos, sin que exista un ganador y un perdedor.

Pero la mediación también sirve como herramienta preventiva de futuros conflictos. En el punto inicial del proceso de un conflicto, cada miembro responde con igual o mayor emoción hacia la otra parte, agravando la mala relación que en ocasiones puede terminar con violencia.

Igualmente de eficaz es la mediación para evitar la amplificación del conflicto, atajando el problema antes de que este se ramifique, previene que familiares y amigos en común se decanten por una de las partes creando nuevos conflicto. En muchos de estos casos hay disputas que llevan años y nadie sabe cómo empezaron.

La definición legal se encuentra en el artículo 1 de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles dice: *“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“.

A continuación, se definen varios conceptos que hay que tener claros para comprender como puede ayudar la mediación.

4. LOS CONFLICTOS

Los conflictos forman parte natural de la sociedad. No hay que verlos como algo negativo, dado que simplemente son opiniones distintas de un mismo hecho. Esa opinión tendrá mucho que ver con los intereses que luego cada uno tenga.

Se considera que un conflicto tiene tres momentos: escalada, estancamiento y desescalada. En la escalada se construye el conflicto, en el estancamiento las partes dejan de aportar elementos que nutran al conflicto y en la desescalada se da el proceso a la inversa, es la etapa en la que el conflicto se reduce paulatinamente.¹

La resolución de un conflicto es difícil pero es posible, lo difícil es conseguir que esa relación rota vuelva al estado previo al conflicto y para sobreponerse de ese estado emocional es necesario adquirir un cualidad como es la resiliencia. El término resiliencia proviene del nombre que la física da a la capacidad de los metales de volver a su estado original y en términos psicológicos significa algo muy parecido, es la capacidad de las personas de superar una mala experiencia. *“Es la capacidad de afrontar la adversidad saliendo fortalecido y alcanzando un estado de excelencia profesional y personal”*². Este es el punto más difícil tras llegar a un acuerdo en una mediación³.

La violencia tiene varias formas de manifestarse, puede ser violencia física y violencia verbal. En un conflicto puede existir una de las dos según el grado de agresividad, pero no en todos los conflictos tiene que haber siempre violencia. El conflicto es una diferencia de opinión sobre una misma cosa y la violencia es un medio para resolver esa diferencia de opinión⁴.

¹ RUIZ ORDOÑEZ. Y , 2006: 4

² <http://es.wikipedia.org/>

³ ROSANA GALLARDO, ELENA COBLER, 2012: 75 y ss

⁴ ROSANA GALLARDO, ELENA COBLER, 2012: 82

De un conflicto hay que saber, que se hace evidente de forma progresiva, si lo comparamos con una cebolla, se va formando capa tras capa, hasta surge de la tierra, ese es el momento en el que el conflicto es latente. Solo se ve la última capa pero debajo hay muchas más. Los conflictos no se pueden evitar, forman parte de las relaciones humanas y es por ello por lo que debemos aprender a convivir con ellos y aprender de lo que te ofrecen.

El ser humano tiene ideas propias, estas difieren de unas personas a otras, no obstante, debe ser posibles expresarlas. Esa diversidad de opinión, es la que conlleva un conflicto y cuanto más cercana es la relación, más fácil es que este se produzca. Familia, amigos, o vecinos, suelen ser los principales implicados.

CAMBIO SOCIAL Y CULTURAL

El modo en el que las sociedades han venido gestionando los conflictos ha hecho desaparecer sistemas tradicionales en los que tenían más protagonismo los propios implicados, como son “los Homes Bons, los Tribunales de Arbitraje Laborales y de Consumo, los patriarcas gitanos, el Defensor del Pueblo o el Síndic de Greuges”⁵ ,

Los Tribunales consuetudinarios y tradicionales están reconocidos en la Constitución Española de 1978, que en su artículo 125 introduce la posibilidad de que los ciudadanos pueden ejercer la acción popular y participar en la Administración de Justicia ante dichos Tribunales.

Como consecuencia de esa pérdida en la capacidad de gestión de conflictos, es necesario un cambio cultural por parte de la sociedad respecto del concepto que tienen del modo de resolver los problemas. Actualmente vivimos en una sociedad más permisiva que años atrás, en la que las medidas represoras han sido sustituidas por otras basadas en la convivencia. Esa evolución ha afectado al modo de trabajar de las policías, modernizando sus protocolos y sustituyendo medidas punitivas, que a la larga no resolvían los problemas, por medidas conciliadoras que buscan un resultado que perdure en el tiempo.

⁵ JORDI PEREZ MONTIEL, 2014: 12

La sociedad debe ser consciente de que hay que trabajar para poder convivir y ello incluye gestionar conflictos, ya no vale dejarlo en manos de otro (un juez). Tenemos que cambiar de forma de pensar y de actuar, solicitando cuando haya un problema la mediación de la policía pero no para que ejerza su potestad sancionadora, sino para que oriente en su resolución, ayudando a los afectados a buscar un acuerdo que beneficie a ambas partes. Para ello, hay que ver a la policía como la herramienta que nos falta.

Para que las policías puedan desempeñar esta labor con efectividad es fundamental que la sociedad tenga conocimiento de que hay medidas alternativas a las que conocen. En este tipo de medidas no existe un juez o tercera persona a quien se le da información para que decida quién tiene razón y quién no y dicte una resolución en la que con frecuencia ambas partes quedan descontentas.

La policía tiene mucho trabajo para adaptarse a los cambios sociales que se están produciendo en su forma de actuar. Hay que hacer llegar a los ciudadanos que el Agente mediador es el policía que está siempre en la calle, al cual pueden acudir cuando tengan un problema para que este les ayude a solucionarlo. Solo con que llegue ese mensaje, los vecinos estarán más tranquilos y la policía lo tendrá más fácil a la hora de desempeñar su labor al encontrarse con unos vecinos que confían en el Cuerpo y no se limitan a requerir la presencia de este cuando el problema ha llegado a una magnitud de difícil solución.

Las ventajas de la mediación son numerosas, desde el personal hasta el judicial, tal como se explica a continuación

BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

Los beneficios son múltiples, empezando por el carácter preventivo, anticipándose al problema y no esperando a que este surja para empezar a actuar.

- Para el ciudadano supone un ahorro de tiempo y dinero, sin tener que pasar por el largo y caro proceso de la vía judicial, en la que además se crea una enemistad entre los implicados que favorece nuevas disputas en el futuro.
- En la mediación no hay un ganador y un perdedor y la solución que se adopta perdura en el tiempo. La relación entre los implicados mejora tras la mediación,

alcanzando el respeto mutuo, incluso se puede llegar a una reconciliación total.

- Con la mediación se evita volver a situaciones anteriores que en el pasado supusieron un perjuicio para los implicados. Al ser una solución aceptada por las dos partes en conflicto las relaciones que se habían perdido se recuperan.
- Se adquieren o se restauran las habilidades sociales que se habían perdido. Como tienen el apoyo de la policía, se sienten fuertes para empezar ese diálogo reconciliador.
- La aplicación de técnicas de mediación por parte de los policías, va a permitir obtener unos conocimientos acorde a los cambios sociales, lo que conlleva una mejora en la atención al público.
- A nivel personal y en la plantilla hay mejor relación, fomentando la participación en tareas conjuntas que se traduce en una mejora de imagen cara al público.
- La resolución de conflictos es más efectiva, pues de no haber sido estos detectados precozmente, habrían derivado en algún hecho penal.
- La búsqueda de soluciones ante problemas que, sin llegar a tener carácter antijurídico suponen un perjuicio para la población, evita, primero, que el mismo hecho se repita y segundo, que no se tenga que destinar varias patrullas en diferentes periodos de tiempo para resolver el mismo hecho una y otra vez.

LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

Cuando se pone en práctica una mediación policial se persigue el objetivo de alcanzar un acuerdo que sea justo para las partes enfrentadas y en caso de que no se pueda, disminuir el grado de tensión entre las partes

Para ello, debemos identificar a las partes y, por separado, mantener una reunión con cada una para que nos explique su posición en el problema y qué intereses persigue.

Con los datos recopilados se realiza una valoración en el que se analiza si el problema puede ser resuelto mediante la mediación. Si se considera el conflicto susceptible de ser

abordado por la vía de la mediación, se le explica al requirente el procedimiento que se sigue.

Uno de los motivos de no poder ser atendido será cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delito, pues en el caso de ser delito público, se tiene la obligación de ponerlo en conocimiento de la autoridad judicial.

Con la información obtenida en las entrevistas se analizan los intereses de cada uno y se prepara la estrategia que se utilizará en la sesión de mediación.

El inicio de la sesión se anunciará de una forma muy positiva, agradeciendo a los implicados su deseo de solucionar el problema haciéndoles ver el paso tan grande que han dado solo con el hecho de estar en esa reunión. Se les explicará claramente las normas que existen y se les pedirá el compromiso para su cumplimiento, requisito fundamental para el buen funcionamiento de la sesión.

Hay que remarcar ciertos puntos que han de quedar claros antes de iniciar la sesión de mediación, estos son⁶:

- *“La predisposición por parte de las partes de buscar un acuerdo satisfactorio para los dos”.*
- *“La voluntariedad de asistir a la sesión actual y a las sucesivas que pudieran surgir.”*
- *“El esfuerzo de empatizar con la otra parte, intentando ponerse en la situación del otro analizando su punto de vista”.*
- *“El respeto para todos los que se encuentran en la sesión, dejando hablar y esperando el turno de palabra, para lo que se facilitará papel y boli con el fin de poder apuntar todo aquello que consideren oportuno”.*
- *“Informar de la obligación de comunicar a la autoridad judicial el conocimiento de hechos que surjan durante la mediación susceptible de ser tipificados como delito”.*
- *“Informarles de la obligación que tienen los Agentes mediadores del deber de*

⁶ ROSANA GALLARDO, ELENA COBLER, 2012: 99 y ss

confidencialidad, salvo en los casos del punto anterior“.

- *“Informarles de la abstenerse de citarles como testigo en un juicio en el caso de que falle la mediación“.*

Durante el proceso, el mediador intervendrá para ayudar, proponer, hacer preguntas y llevar un orden en el intercambio de palabras, evitando que uno de los actores se imponga sobre el otro, y ayudando a la parte que le cueste más a expresarse libremente.

LA POLICIA LOCAL COMO AGENTE MEDIADOR

El Policía Local como garante del orden público y de la seguridad de los ciudadanos ha avanzado en la dirección de la mediación, principalmente con la creación de los grupos de policías de barrio. Estos Agentes están en una posición más próxima a los ciudadanos, siendo más fácil para estos poder expresar sus problemas a los Agentes⁷.

El art. 53.1 apartado I de la Ley 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de seguridad establece que *“la Policía deberá cooperar en la resolución de conflictos de carácter privado, cuando sea requerida para tal actuación”*. Atendiendo a la competencia otorgada por la mencionada Ley, los Agentes están perfectamente facultados para ejercer de mediador en conflictos privados entre particulares cuando sean requeridos para ello.

- La policía se ocupa de los problemas de la comunidad y muchos de ellos no tienen una naturaleza estrictamente delictiva, la mayor parte de las actividades no tienen relación con la legislación penal⁸.
- Las detenciones y las funciones tradicionales del sistema de justicia criminal no son siempre suficientes para resolver los problemas de forma efectiva.
- La policía tiene conocimientos, por su proximidad de los problemas que afectan la comunidad y el trabajar de manera conjunta con la ciudadanía en la tarea de búsqueda de soluciones, tiene probabilidades más elevadas de solucionarlos.

⁷ <http://policia.vila-real.es>

⁸ ELENA COBLER MARTINEZ, 2014: 133

- La policía puede utilizar una variedad de métodos para gestionar y reconducir los problemas recurrentes
- Una vez visto dónde se ampara legalmente la competencia asumida por los Agentes, a continuación se tratará la parte práctica que desarrollan dichos Agentes.

LA MEDIACIÓN POLICIAL EN VILA-REAL

El siguiente apartado trata de la práctica de la mediación policial en el Municipio de Vila-real. En él se busca conocer la opinión que tienen los vecinos sobre el servicio de mediación, de qué forma piensan que se podría mejorar y la divulgación que ha tenido entre la población, para lo cual en primer lugar hay que basarse en los datos facilitados por el Ayuntamiento, en concreto en la estadística unidad de mediación policial 2014 y, *en segundo* lugar, en la encuesta realizada a pie de calle en Vila-real.

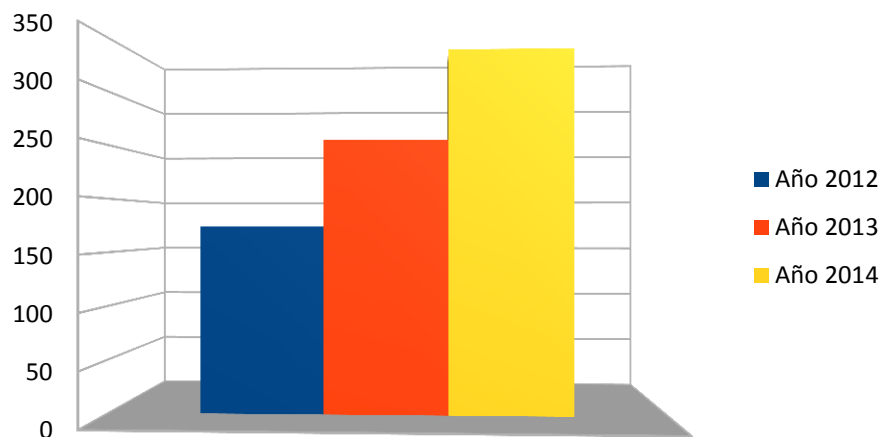
El servicio de Mediación Policial en Vila-real (UMEPOL) es gratuito para cualquier ciudadano. Para poder solicitarlo, sólo es necesario rellenar una instancia del ayuntamiento explicando el caso, datos de contacto y una manifestación de voluntariedad para participar en un proceso de mediación.

Los ámbitos de intervención son⁹:

1. Mediación: es el proceso por el cual se requiere una serie de entrevistas con las partes implicadas (mínimo 2) y de las cuales se extrae un documento formal aceptado por las partes. Este grupo se divide a su vez en subgrupos, que son: ámbito rural, comunitario y familiar.
2. Mediación de menores y escolares: ayuda a mejorar la convivencia y enseña a los menores a resolver los problemas que surjan entre compañeros.
3. Mediación Judicial: En aumento cada año, es la colaboración que la UMEPOL da a la Administración de Justicia a petición de esta para resolver conflictos judiciales a través de la mediación.

⁹ <http://www.vila-real.es>

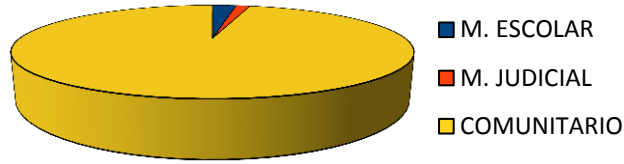
Los datos referentes a las actuaciones de la UMEPOL de los tres últimos años indican que se han realizado un total de 765 mediaciones. En el 2012 se realizaron 174 intervenciones, en el año 2013 la cifra llegó a las 254, lo que supone un aumento de un 45,9% y en el 2014, el número de actuaciones gestionadas por la UMEPOL alcanzó la cifra de 337, un 32,6% más que el año anterior.



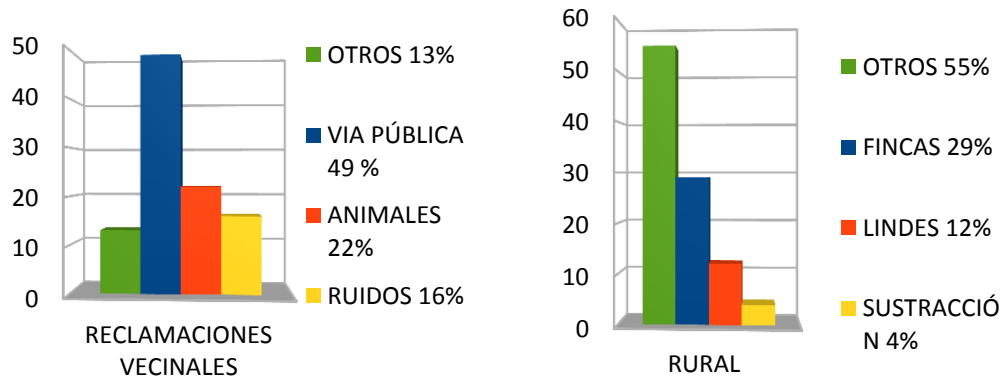
En el año 2013, de los 254 casos, se resolvieron 225, lo que significa que en un 90 % se adoptó una solución satisfactoria para las dos partes. Al año siguiente, el 2014, el número de casos resueltos fue de 310 de un total de 377, el aumento de acuerdos pasó del 90 al 92 %, una cifra mínima pero de gran importancia dada la tendencia positiva que reflejan los números.

En el año 2013, la unidad de mediación policial de Vila-real repartió las 254 actuaciones de la siguiente manera:

-MEDIACIÓN ESCOLAR	5
-MEDIACIÓN JUDICIAL	3

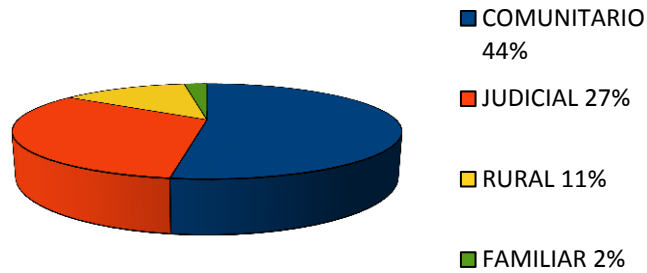


Como se aprecia en el gráfico los servicios comunitarios son los más solicitados por los ciudadanos, se dividen en reclamaciones vecinales y reclamaciones rurales. En la siguiente gráfica se aprecian los diferentes tipos de intervenciones y cómo quedaron repartidas.

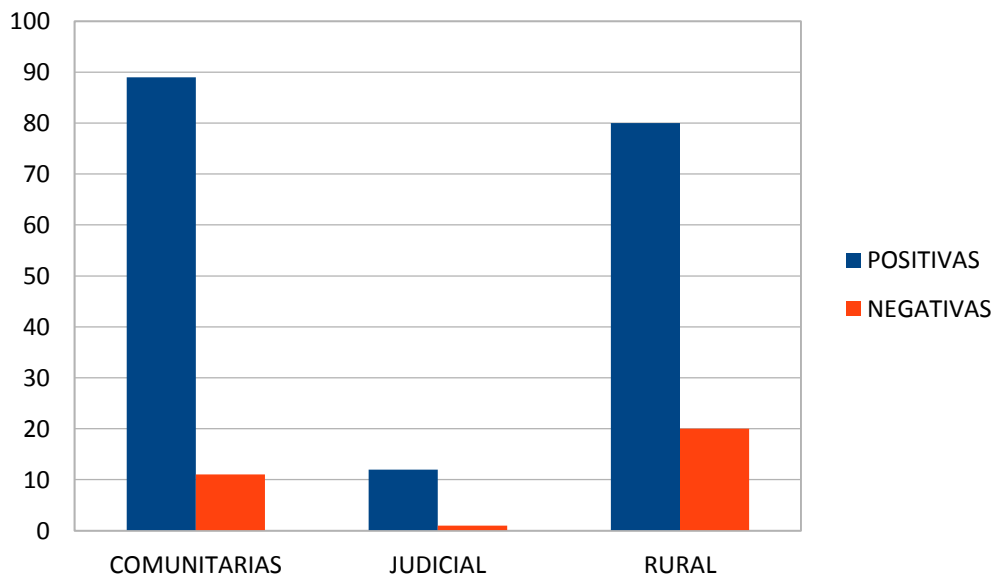


En el año 2014, la policía local intervino en 337 mediaciones, divididas en dos ámbitos de actuación: la gestión de conflictos con 240 intervenciones y la atención de víctimas de accidentes, que requirió 97 intervenciones.

Las materias tratadas en la gestión de conflictos se dividen de la siguiente manera.



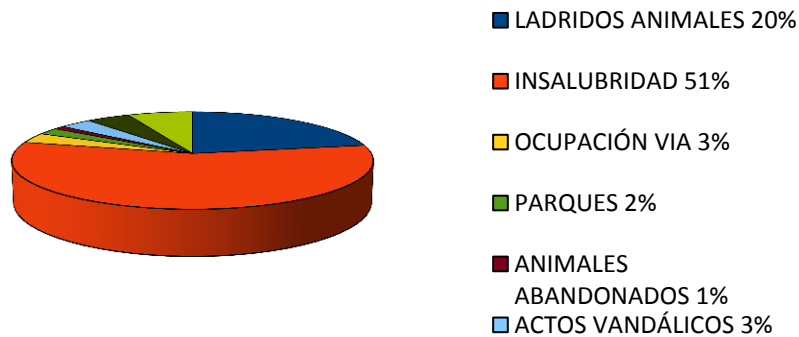
Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, los datos reflejan una valoración positiva por el número de acuerdos ratificados y aceptados por ambas partes .



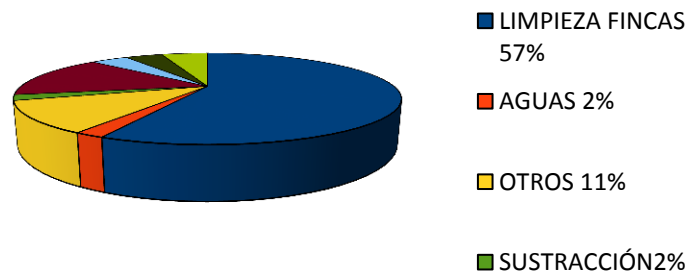
En cuanto al número de actuaciones de Mediación Policial con menores y en Centros Escolares cuyo objetivo es mejorar la convivencia entre los compañeros, hay que destacar el aumento de intervenciones que se ha producido desde el año 2012 hasta el 2014.

- *“El índice acumulativo del ejercicio 2012 al 2013, incrementó porcentualmente del 250% en el número de casos gestionados”.*
- *“El índice acumulativo del ejercicio 2013 al 2014, incrementó porcentualmente del 160% sobre la intervención en materia de mediación con menores y centros escolares”.*

Por volumen de trabajo, la mediación comunitaria es la más demandada, en ella encontramos diferentes tipos de servicios relacionados con la convivencia vecinal. El siguiente gráfico se divide por tipos de molestias. Destaca el elevado número de quejas por insalubridad, un 51%, y el elevado número de molestias por ladridos de perros, 20%. En contraposición, está el abandono de animales que se queda en un 1%.

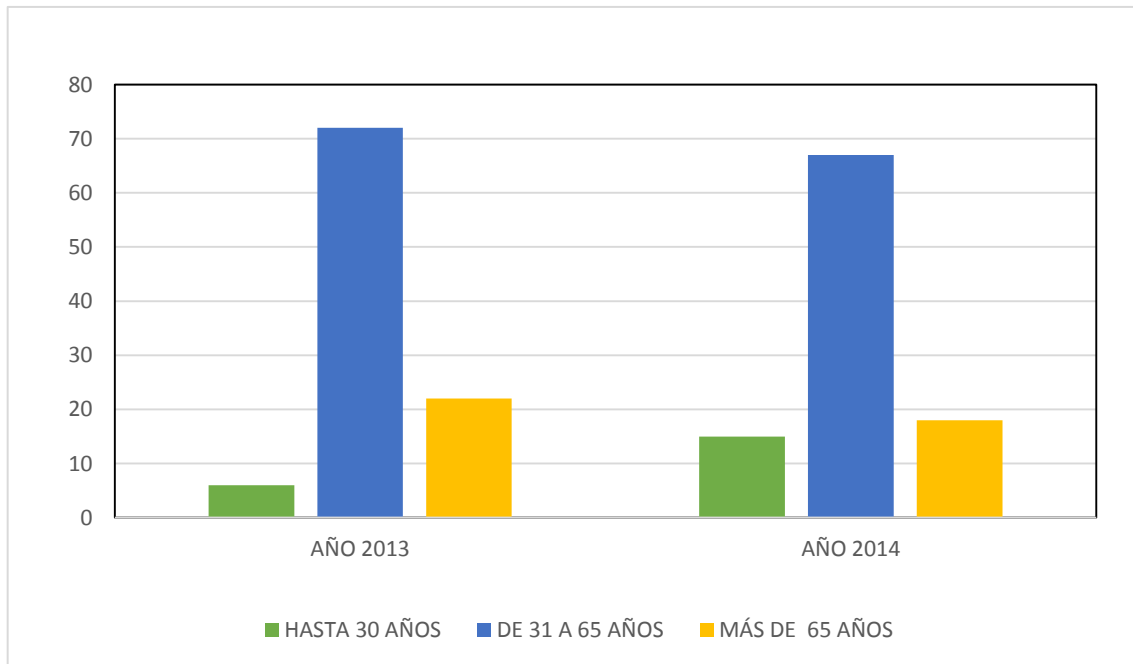


Otro de los ámbitos en los que se requiere la presencia de la policía para ejercer como mediadora es el ámbito rural, donde existe una diversidad de conflictos. Los problemas rurales suponen el 11% de las actuaciones totales y quedan repartidas de la siguiente manera. Destaca nuevamente el elevado número de quejas por el mal estado de salubridad de las fincas.



Por edades, los rangos utilizados en la memoria del Ayuntamiento de Vila-real. La franja que más veces ha solicitado la prestación del servicio de mediación en el año 2013 fue la comprendida entre los 31 y los 65 años, lo que supone el 72 % de las solicitudes. En el año 2014 el porcentaje de llamadas producidas por la misma franja de edad bajó al 67 %. Seguidamente, con un 22% de solicitudes en el año 2013 y un 18% en el año 2014 fueron las personas con edad superior a los 66 años. Por último, se encuentran los más jóvenes,

aquellos cuya edad está por debajo de los 31 años y en ellos incluyo también a los menores de edad, que en el año 2013 se quedó en un 6 %, pero que en el año 2014 ascendió de manera notable llegando a ser el 15 % de los requirentes del servicio.



10.- ENCUESTA DE DE LA MEDIACIÓN POLICIAL REALIZADA ENVILA-REAL

10.1. Público diana:

La encuesta se ha realizado en diversos puntos de Vila-real, se ha pretendido abarcar el más amplio abanico de grupos sociales y para ello las zonas elegidas han sido: la salida de un colegio público, la puerta de un gran centro comercial entre semana y fin de semana y una plaza a las afueras de Vila-real, lugares en los que se puede encontrar una diversidad social. Por ejemplo, en la salida del colegio se encontró a una población con edades comprendidas entre los 30 y 40 años, en la plaza, por las mañanas el perfil era de personas mayores, principalmente jubilados y en el centro comercial, varió bastante ir entre semana a ir en fin de semana, al igual que en horario de mañanas del de tarde.

Los criterios utilizados son los mismos que los de la memoria mencionada

anteriormente; hasta los 30 años, de 31 hasta 65 años y más de 65 años

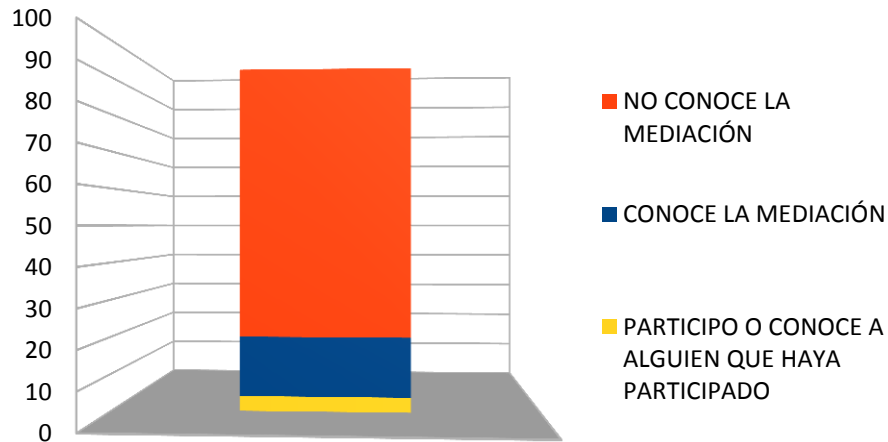
10.2. Datos obtenidos del test

La encuesta se realizó entre los días 2 y 7 de abril a diferentes horas en la localidad de Vila-real, encontrando diferentes problemas, como la falta de colaboración por parte de los encuestados. La duración de la encuesta era de aproximadamente unos 10 minutos si conoce la mediación y de unos 5 minutos si no la conoce. El tiempo máximo dedicado a identificar encuestados en cada ubicación no debía ser superior las dos horas, salvo alguna excepción que obligo a permanecer más tiempo para alcanzar 10 encuestas.

A las personas que no conocían la mediación se les daba la siguiente explicación: *“La mediación policial es una medio alternativo a la vía judicial para la resolución de conflictos, de tal manera que dos personas enfrentadas llegan a un acuerdo que favorece a ambas partes, sin tener que esperar que terceras personas (un juez) decida quién tiene razón y quién no. Es un medio gratuito y rápido”*. Se intentaba así que la versión fuera la misma para todos, no cayendo en el error de mejorar la definición pudiendo dar una información más compleja o al menos diferente con el paso del tiempo.

Otro problema que se encontró fue el elevado número de personas no residentes en la población, al tratarse de una valoración de un servicio que ofrece el Ayuntamiento de Vila-real, la encuesta iba dirigida a residentes en la localidad. Por ejemplo, el tercer día la encuesta, que se realizó a las 13:00 horas en el parking del centro comercial de Carrefour, las 12 primeras personas a las que se preguntó resultaron estar de paso, no siendo residentes de Vila-real.

El número total de respuestas fueron 92, de las cuales 16 manifestaron conocer el servicio de mediación y de estos últimos, 4 dijeron haber participado en una sesión de mediación o conocer a alguien que hubo participado. 72 encuestados contestaron no tener conocimiento de en qué consistía la Mediación Policial. Algunos de ellos daban una definición de lo que creían que podía ser la mediación, optando por la respuesta más sencilla “mediar” aunque conocían la palabra no sabían decir en que términos se mediaba, a quiénes afectaban o como se hacía.

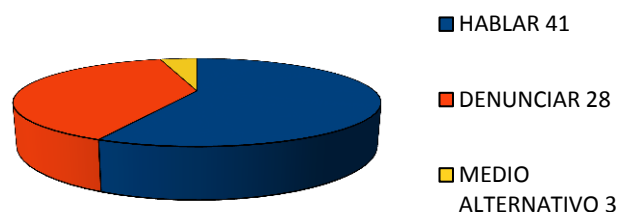


La encuesta está dividida en dos partes, por una parte enfocada a quienes no conocen el servicio de mediación, a los cuales se les explica en qué consiste, para a continuación responder a algunas preguntas. Previamente a la explicación, se le propone un supuesto en el que el encuestado tiene que imaginar que tienen algún conflicto con un vecino, tras lo cual se le pregunta qué es lo que haría en tal supuesto, dándole como posibilidades: *hablar con su vecino*, *denunciar a su vecino* y por último, *buscar un medio alternativo de solución*. Para finalizar la encuesta y tras haberle explicado en qué consiste la mediación, se le vuelve a reformular la pregunta dándole las alternativas anteriores de respuesta, cambiando la de la vía alternativa de solución por la de participar en una mediación.

En la encuesta enfocada a los que sí conocen la mediación, se les formuló preguntas enfocadas a la opinión que les merece el servicio y cómo se podría mejorar.

Del total de 72 encuestados que no conocen la mediación, solo unos pocos, apenas 10, dieron una descripción ajustada. El resto contestaron no tener ninguna idea sobre en qué podría consistir.

A continuación, se les formuló el supuesto de tener un conflicto con un vecino y la forma en que intentarían resolverlo, los resultados fueron:



Posteriormente se les explicó el significado de Mediación y se les preguntó por su opinión, sobre si creen que se podría aplicar en el ámbito policial. Los resultados fueron: 62 encuestados consideraron que sería una buena práctica para los policías, 8 consideraron que la policía está para otra cosa, que esa es más función de psicólogos o de servicios sociales y 3 no supieron qué contestar.

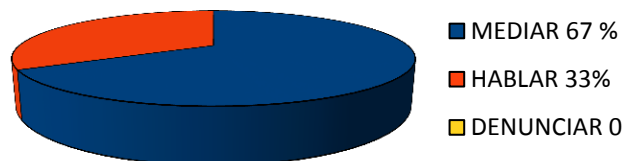
En el siguiente punto se les preguntó por si acudirían al servicio de Mediación en el caso de tener algún problema, el 100% contestó que sí que, puesto que lo ven como una opción para arreglar el problema.

Los 72 encuestados contestaron de manera unánime y sin dilaciones que les parece muy bien tener este servicio en su municipio y más si es gratuito para los vecinos.



Una vez familiarizados con el funcionamiento del servicio de Mediación Policial, se les vuelve a realizar la pregunta con la que se inicia la encuesta. *“Si tuviera algún incidente con su vecino, ¿Qué haría?”*¹⁰

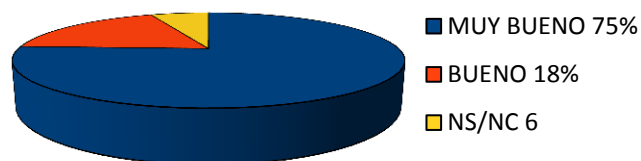
Las respuestas se decantan por solucionarlo mediante la mediación, abandonando por completo la idea de denunciar como primera vía.



¹⁰ Anexo III

De los resultados en la encuesta de los entrevistados que han intervenido o conocen a alguien que haya intervenido en una mediación, se extrajo los siguientes datos..

Sobre la opinión que tienen acerca de la mediación policial, el 75 % de las personas encuestadas que conocen la mediación tienen una opinión muy buena del servicio y de los agentes que intervinieron, el 18% piensan que el servicio que se les prestó es bueno y uno (el 6%) contesta que no sabe que contestar, puesto que cree que es función de los policías, no considerando que hubiera recibido un trato especial.



De los 16 encuestados que han tenido algún tipo de contacto con la mediación, 4 contestaron haber intervenido en un proceso de mediación y 12 conocer a alguien que participó. El grado de satisfacción por las partes en el acuerdo adoptado es de satisfactorio para los 16. En el caso de las 4 personas que intervinieron personalmente en el proceso, destacan que, haber conseguido un acuerdo ya es todo un éxito, porque manifiestan que no tenían muchas esperanza de encontrar una solución.

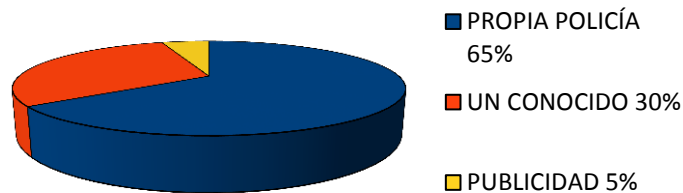
Ante la pregunta de si asistirían a un proceso de mediación invitado por una parte con la que tuviera un conflicto, la respuesta es unánime, los 16 asistirían a las sesiones.

En este caso, algunos de los encuestados contestan que, por supuesto, que irían si se les requiriese y que consideran importante que se les invitase pronto, antes de que el problema se dilatase. Destaca la respuesta de uno de los interesados que dijo que cuando le llamaron para que acudiera a la central de policía a tratar un problema vecinal, se sorprendió, porque desconocía que existiera algún tipo de queja de su vecino, que sí que había escuchado algún comentario por parte de terceras personas de que, el vecino de al lado tenía algún problema con él y su familia, pero no era consciente del nivel de tensión que había. Está seguro de que si el problema se hubiera tratado antes hubiera sido mucho más fácil solucionarlo, aunque también cree que conque hubieran hablado

directamente los dos vecinos implicados, también hubieran llegado a un acuerdo.

Cuando se les preguntó por las ventajas que tiene la mediación, hubieron respuestas de todo tipo, como: el apoyo de la policía, poder decir lo que pasa de verdad, el ahorro de abogados, la rapidez con la que se resuelve, el uso de un lenguaje y un procedimiento menos estricto y más fácil que en un juicio.

Preguntados por el modo en el que tuvieron conocimiento del servicio de mediación, la mayoría de las respuestas fueron: a través del propio policía, seguido de, por un amigo o conocido y de haberlo leído anunciado en prensa.



Gracias a esta herramienta de la mediación, se mejora la convivencia y se consigue que los vecinos conozcan que existe algo más que les puede ayudar a resolver un problema vecinal o de convivencia. En algunos casos de la encuesta, las ganas de querer buscar una solución a un problema les hizo solicitar más información para ver en qué les podía ayudar la mediación y, en otros casos, fue la propia policía la que les explicó el funcionamiento y les aconsejó que sería bueno para su problema.

El medio utilizado en su mayoría como primera vía fue la página web del ayuntamiento "<http://www.vila-real.es>" donde aparece una breve descripción de en qué consiste la mediación, cuál es su objetivo, costes, quiénes ofrecen este recurso, en qué casos se puede mediar y la forma de solicitarlo. La página ofrece la posibilidad de solicitar más información a través del correo electrónico siguiente: "ump@ajvila-real.es".

En el último apartado de la encuesta, se les formula dos preguntas sobre el seguimiento que se realiza *a posteriori* del acuerdo alcanzado por las dos partes. Este seguimiento consiste, en verificar si el acuerdo final se está cumpliendo o no y si habría

que modificar algo o volver a empezar de nuevo¹¹.

1ª *¿Que utilidad le ve al seguimiento que se realiza posteriormente a la mediación?*

-“Muy buena, en mi caso se interesaron mucho en saber si las personas con las que tenía el problema estaba cumpliendo lo acordado y si la relación había mejorado“.

- “Supongo que para hacer números cara a las estadísticas. Para ver si se hace bien o mal“.

-“Recoger información para mejorar el servicio“.

-“Asegurarse de que se cumple lo pactado“

En general consideran que el seguimiento es positivo, por una parte para ver en que estado se encuentra el problema, para ver que tal van las relaciones y para buscar mejoras en el proceso..

2ª *¿Cómo podría mejorar el servicio?*

-Si los policías no fuesen de uniforme, me intimida un poco, parece como si nos estuvieran juzgando.

-No sé, así está bien.

-Si lo acordado fuese de obligado cumplimiento, porque otro día puedes cambiar de parecer y ya no querer cumplirlo, y no pasaría nada.

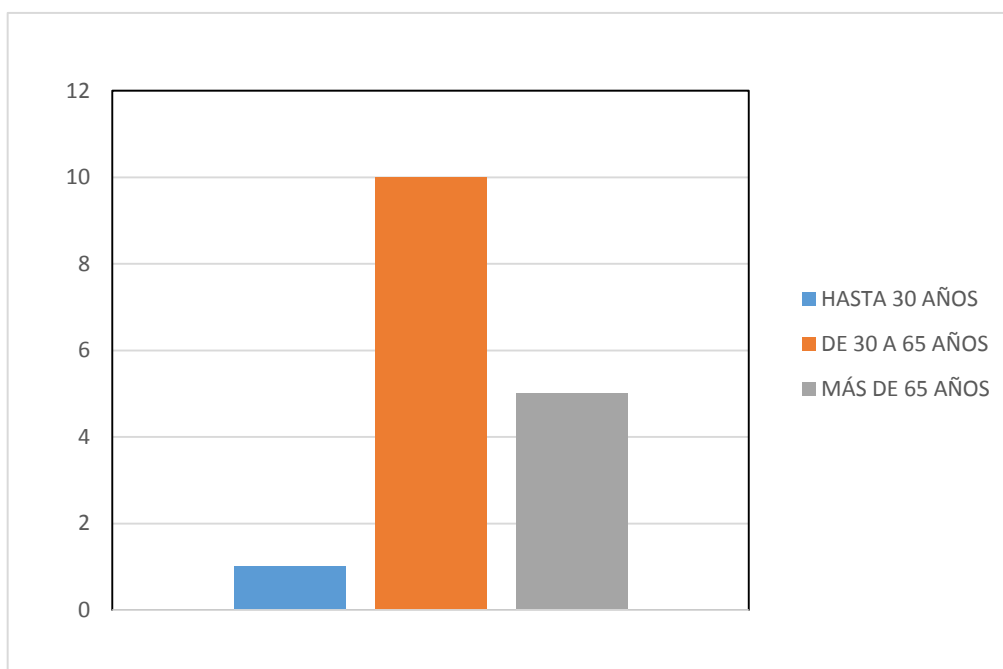
-No haciéndolo tan largo. El policía tiene experiencia en estos casos y podría participar un poco más.

Hay diversidad de opiniones en esta pregunta en cuanto a las posibles mejoras del procedimiento, problemas como el tiempo que dura el proceso, la uniformidad del mediador o la obligación del cumplimiento de lo pactado, son discutibles. Lo realmente importante es el procedimiento en si, ante el cual, la única queja se refiere a la posibilidad de que interviniese más el Agente mediador aplicando sus conocimientos. El problema aquí existente está en que, de ser así la mediación, perdería su fundamento básico que

¹¹ Anexo III

es el de que tienen que ser las partes las que lleguen a un acuerdo satisfactorio.

Cabe destacar que de las 16 personas encuestadas que han intervenido en la mediación o tienen a alguien cercano que les ha explicado su caso, 10 tienen una edad comprendida entre los 31 y los 65 años, 5 ya han pasado la franja de los 65 y solo uno tiene menos de 30 años.



12. CONCLUSIONES FINALES

La mediación es un recurso que se empezó a dar a conocer hacia los años 70 en Estados Unidos. En la actualidad, se presta más atención a la solución de los conflictos cotidianos en diferentes ámbitos (familiar, educativo...) de una manera no sancionadora, intentando fomentar el diálogo y la reflexión los puntos claves para la solución de ciertos problemas.

Esta técnica se utiliza en el ámbito policial, convirtiéndose en algo esencial en el desarrollo diario de las funciones policiales, pues hasta el momento, los agentes de policía tenían que enfrentarse a ciertos problemas para los que no había protocolos de actuación pero que debían igualmente resolver, por lo que la improvisación era una constante en el día a día.

Nunca se dan dos actuaciones iguales, por lo que, no se puede copiar una actuación efectiva en un momento determinado para resolver otra. Aunque la experiencia aporta recursos que ayudan en el desarrollo de la tarea, no es suficiente. La implementación de la mediación policial ayuda en la gestión de conflictos.

Los conocimientos en mediación permiten adquirir herramientas eficaces en la resolución de conflictos. Sin embargo, este concepto aplicado al ámbito policial presenta una mayor profundidad y complejidad. La mediación policial es mucho más que hablar con dos personas enfrentadas y buscar una solución, es mucho más que arreglar ese problema que se ha enquistado con el paso de los años y ya nadie recuerda cómo empezó. La mediación es, “*otra forma de hacer policía*”¹².

Términos como, mediación, conflicto, convivencia o policía se reinterpretan, no solo los conceptos que se ven ampliados, sino también la propia percepción que el agente tiene de ellos. El ciudadano que expone un problema que, en un principio parece ser algo personal ante el cual la policía no tiene más conocimientos para poder ayudar que, los que pueda tener cualquier otro ciudadano y espera que la policía le dé una solución, pasa a ser un ciudadano al que la policía se siente capaz de ayudar.

Desde esta nueva perspectiva, se aprecia que la visión que los ciudadanos tienen de la Policía es que, es un servicio público y está para solucionar problemas. Eso es lo que piden los ciudadanos, soluciones. La implementación de la mediación dotará al agente de unos medios que antes no tenía con los que ayudar al ciudadano. El agente ya no piensa en buscar la solución y descubrir quien tiene razón y quien no, buscará el modo en el que puede ayudar al ciudadano a encontrar la solución, no recayendo en él la decisión final.

La mayoría de las intervenciones a las que asisten los agentes son de carácter privado fuera del rango penal, de ahí la importancia que tiene el uso de técnicas de mediación en este ámbito. En el ámbito penal los agentes mediadores intervendrán únicamente cuando lo solicite un juzgado.

Las habilidades que los agentes mediadores poseen, pueden ser utilizadas en cualquier intervención diaria, no se limitan a las sesiones de mediación.

La mediación es extrapolable en la vida diaria Sin ir más lejos dentro del ámbito de

¹²<http://www.mediacionpolicial.es/10.html>

trabajo del propio agente. Si se tiene en cuenta que una patrulla se compone de dos miembros y que este binomio tiene que trabajar conjuntamente 8 horas y la mayor parte de este tiempo la pasan encerrados en un vehículo, es fácil que se produzcan diferencias a causa de puntos de vista divergentes a la hora de actuar en intervenciones o por simples desacuerdos personales. Un mal día lo puede tener cualquiera y es muy importante para que eso no afecte entre los compañeros la empatía.

La empatía es sin duda una cualidad imprescindible para los policías, ya que facilita enormemente la relación entre compañeros y hace entender mejor los problemas que exponen los ciudadanos, por lo que a mejor entendimiento, más facilidad para encontrar soluciones.

Es la mediación por tanto, un camino a seguir en todos los ámbitos de la vida, puesto que las personas viven en sociedad, integradas en uno o varios grupos (amigos, club deportivo, partido político, etc...) con puntos de vista diferentes, lo que puede desembocar en algún conflicto. Como miembro de un grupo, uno escucha lo que dicen los demás y es a su vez escuchado, de tal manera que dentro de este círculo social se tenga una idea central unificada y luego cada miembro de ese grupo pueda matizar esa idea de forma diferente. Es gracias a la empatía del grupo por lo que ese matiz no afecta a su relación, ya que los conflictos que se producen son resueltos por sus miembros.

Los datos en Vila-real, indican un aumento en el número de servicios pese al poco conocimiento que todavía se tiene en el municipio de este servicio. Un dato muy bueno es la buena acogida por parte de los encuestados de la mediación, que no dudan en que sería el medio que utilizarían en caso de que tuviesen alguna necesidad. Solo con una breve explicación de cómo funciona la mediación, quedan convencidos de que les puede resultar muy útil. El dato más positivo es el refuerzo de quienes sí que han pasado por el proceso, que aseguran haberles sido muy valioso y que lo recomendarían a terceras personas.

Por último, sorprende las pocas personas que tienen conocimiento de que exista el servicio de mediación policial, lo que deja claro que tan importante es tener un buen servicio como hacer una buena publicidad del medio, hay que saber que lo que se ofrece llega al receptor, porque puede que no llegue la información a todas las personas, o puede que llegue, pero no sepamos transmitir la información.

13 BIBLIOGRAFÍA

- COBLER MARTINEZ, E / GALLARDO CAMPOS, R.A / LÁZARO GUILLAMÓN, C / PEREZ I MONTIEL, J. Mediación Policia. El Manual para el Cambio en la Gestión de Conflictos. Madrid, 2014
- GALLARDO CAMPOS, R / PEREZ I MONTIEL, J / PEREZ BELTRAN, H. Mediación Policial: un oxímoron. Vila-real 2014
- COBLER MARTINEZ, E / GALLARDO CAMPOS, R. Mediación Policial: Teoría para la Gestión del Conflicto. Valencia 2012
- RUIZ ORDOÑEZ. Y , Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial” en jornadas del fomento de la investigación en la UJI

- **LEGISLACIÓN DE REFERENCIA**

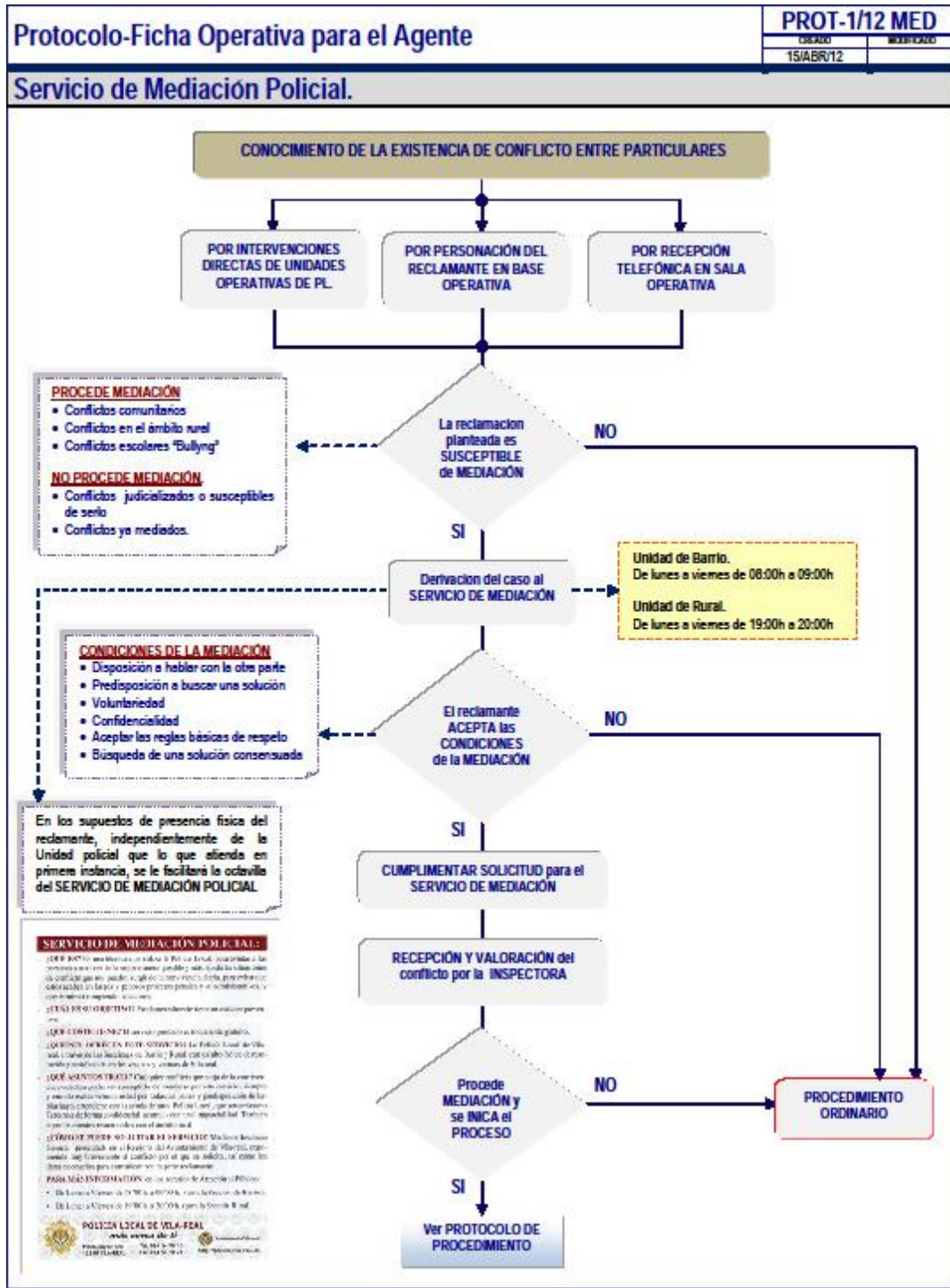
- Constitución Española: Artículo 104.
- Ley Orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado: Artículos 39.3.a y 53.1.i
- Ley Orgánica 6/99 de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana
- Ley 7/85 de 2 de abril, Reguladora de bases de régimen Local: Artículo 25.
- Recomendación nº (98)1 del comité de Ministros a los estados miembros sobre la Mediación Familiar aprobada en Consejo de Ministros el 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Webgrafía.

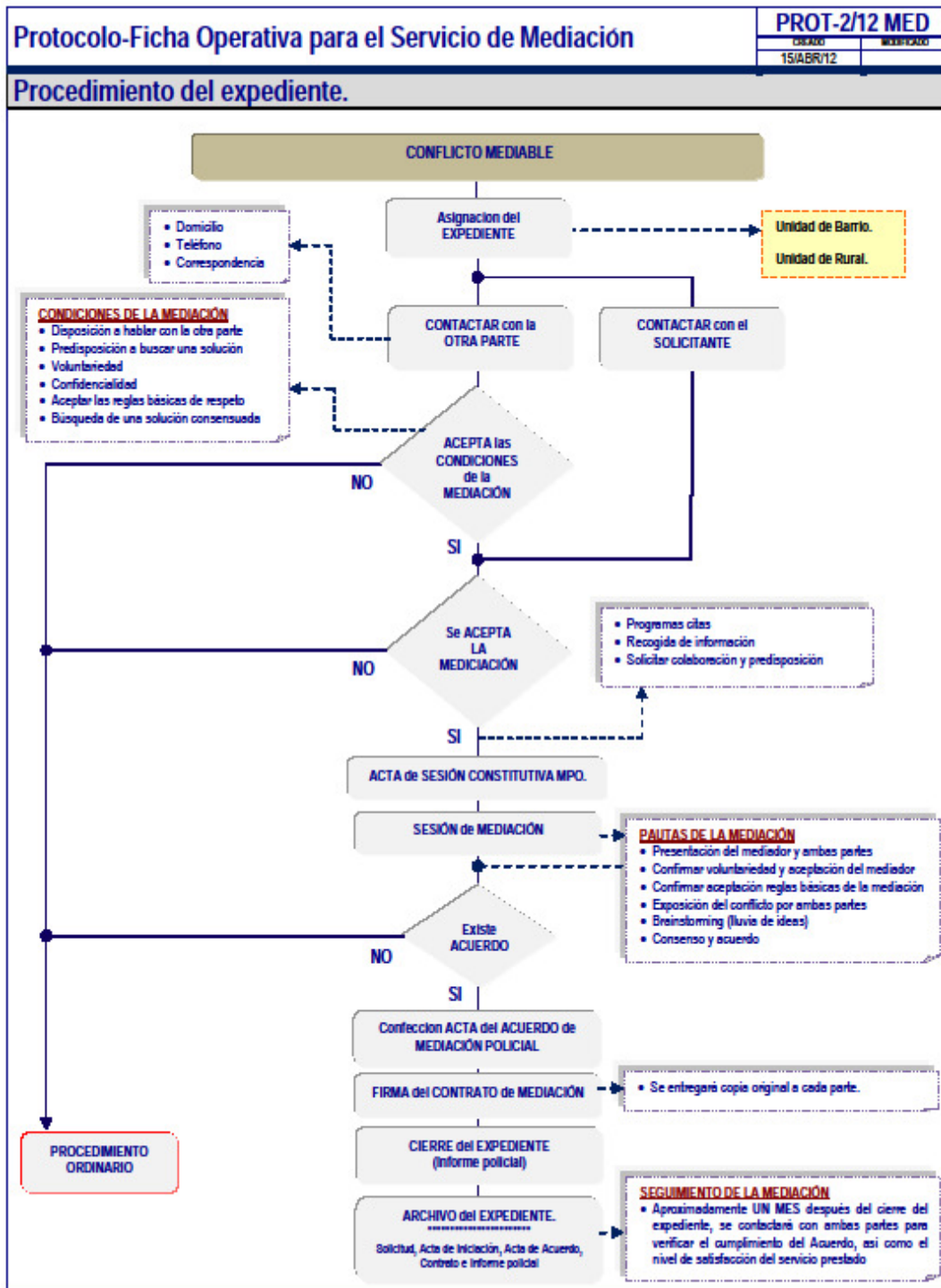
- <http://www.vila-real.es>
- <http://policia.vila-real.es>
- <http://www.mediacionpolicial.es/10.html>

14. ANEXOS

Anexo I PROTOCOLO OPERATIVO DEL AGENTE



Anexo II **PROTOCOLO OPERATIVO DEL GRUPO DE MEDIACIÓN**



Anexo III

PLANTILLA ENCUESTA

¿Conoce la mediación policial?	SÍ	¿Qué opinión tiene? _____						
¿Conoce el programa de Mediación policial que ofrece el Ayuntamiento de Vila-real?	SÍ No	¿Sabe como Funciona?	SÍ No	Cuénteme que conoce _____				
¿Le han invitado a participar en una mediación?		¿Llegaron a un acuerdo?	SÍ No	No lo sabe si conoce a alguien	¿Fue satisfactorio para Ambas partes?	SÍ No	No lo sabe si conoce a alguien	
¿Conoce a alguien que haya participado?								
¿Estaría dispuesto a asistir si le invitasen A participar en un proceso de mediación?	SÍ No	¿Por qué? _____						
¿Estaría dispuesto a solicitar la mediación?	SÍ No	¿Qué ventajas le ve? _____						
¿Cómo tuvo conocimiento del servicio de mediación? _____								
¿Cómo se informó? _____						¿Lo recomendaría?	SÍ No	
Si ha participado en una mediación	¿Qué utilidad le ve al seguimiento que realizan posteriormente a la mediación? _____							
	¿Cómo podría mejorar el servicio? _____							
	¿Qué rasgos destacaría de los Policías mediadores? _____							
¿Conoce la mediación policial?	NO	¿Qué cree que es la mediación policial? _____						
Si tuviese un problema con su vecino, ¿ Qué haría?		Hablar con su vecino		Denunciar a su vecino		Buscar un medio alternativo de solución		
¿Cree que se podría aplicar en el ámbito policial?	SÍ No	¿Por qué? _____						
Recurriría a este servicio en el caso de tener algún problema			SÍ No	¿Por qué? _____				
¿Le gustaría contar con este servicio en su ciudad?	SÍ No							
Si tuviese un incidente con su vecino, ¿ Que haría?		Hablar con su vecino		Denunciar a su vecino		Invitarle a participar en una mediación		