



## ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
<i>Conflicto y mediación</i> .....	2
<i>Nuestro contexto: Vila-real</i> .....	2
LA MEDIACIÓN POLICIAL.....	4
<i>Desarrollar la convivencia y prevenir el conflicto</i> .....	4
<i>Un nuevo modelo de intervención policial</i> .....	4
EL MARCO LEGAL PARA UNA POLICÍA QUE GESTIONA CONFLICTOS E INTEGRA .....	6
<i>Papel de la Policía Local en la resolución de conflictos</i> .....	6
<i>Participación de la Policía Local de Vila-real en proyectos de igualdad, integración y convivencia</i> .....	6
CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL.....	8
VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL .....	9
PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	10
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL.....	12



## INTRODUCCIÓN

### *Conflicto y mediación*

El **conflicto**, entendido como una situación de desacuerdo entre personas que tienen intereses contrapuestos y sus necesidades, objetivos o valores son percibidos por ambas partes como incompatibles, es una parte natural de la vida y un generador del cambio. Imposible de eliminar, el conflicto debe ser gestionado desde la paz y el diálogo en una sociedad libre y democrática. Por ello, la **mediación** se impone como la alternativa principal y más inteligente para lograr una mejor convivencia en sociedades cada vez más complejas.

### *Nuestro contexto: Vila-real*

**Vila-real**, 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.

Con una población en torno a los 51.000 habitantes, en Vila-real las relaciones sociales no han llegado al grado de deterioro propio de las grandes urbes. Ello facilita la práctica de la mediación entre personas que, al fin y al cabo, comparten un espacio proclive al encuentro y la convivencia.

La trama urbana de Vila-real es compacta, típica de las ciudades mediterráneas, favorecedora pues, de los roces que conlleva la cercanía inmediata del vecino.

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 (Rumania 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 experimentara la primera llegada importante de inmigrantes procedentes, fundamentalmente, del sur de España. Se dan, pues, las circunstancias para que no se descuiden políticas que tengan en cuenta la diversidad, la integración, la cohesión y la cooperación, para construir un proyecto de vida en común, compartido.

Vila-real es hoy en día una ciudad que vive de la industria y los servicios, en la que predomina, por tanto, una cultura urbana y unas relaciones humanas más dinámicas. La crisis económica que empezó en 2008, por otra parte, ha venido a sumar factores de conflicto, debido al aumento del paro y a la problemática social que lo acompaña.



# Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Es, por tanto, en un contexto como el actual, de aumento de los conflictos como consecuencia de las tensiones y enfrentamientos que ayudan a crear los recortes, el desempleo y el empobrecimiento, cuando se impone la necesidad de promover cambios culturales, y la mediación cobra en este sentido mayor interés como estrategia para ahondar en valores de diálogo y convivencia, de auto responsabilidad y de respeto por el otro.

La ciudad de Vila-real, a través de la **Unidad de Mediación de la Policía Local**, tiene vocación de pionera y quiere seguir siendo modelo de actuación en la gestión de conflictos entre personas.



## LA MEDIACIÓN POLICIAL

### *Desarrollar la convivencia y prevenir el conflicto*

En el marco descrito, la **mediación** supone una poderosa herramienta para gestionar la convivencia y prevenir conflictos en cualquier ámbito en los que se desarrollen estos.

La mediación **gestiona y desarrolla la convivencia** porque el ciudadano entiende que es capaz de aportar soluciones al conflicto del que forma parte, que no se pueden dejar siempre las cuestiones que lo afectan en manos de un tercero y, por tanto, entiende que la construcción y la mejora de su vida, de su barrio, de su ciudad, de su entorno, pasa por la corresponsabilización, actitud necesaria en las sociedades basadas en la libertad. Es el inicio de la construcción de un nuevo paradigma: el de la cultura de la paz y del diálogo como fundamento de la vida en democracia.

Si contener el conflicto es necesario para evitar su escalada, si a resolverlo se han de dedicar los esfuerzos necesarios, más importante todavía es **prevenir el propio conflicto**. La comunidad, la gente de la comunidad a la que William L. Ury denomina “el tercer lado” (el que está afectado directa o indirectamente por la disputa entre dos lados y el que puede llegar a generar un acuerdo entre los dos lados en disputa) debe cumplir un papel importante en la prevención. Pero, muchas veces, ese esfuerzo de la comunidad se ha de articular en torno al trabajo coordinado de las autoridades locales a fin de identificar adecuadamente los problemas y buscarles las soluciones que disminuyan los riesgos y generen una cultura de seguridad ciudadana, al tiempo que mejoren la convivencia y la calidad de vida de las personas. En este enfoque de la prevención se desarrolla el papel de la **Policía Local**, cuya labor se dedica ya en gran parte a informar y asistir al ciudadano y a colaborar en la vida social, evitando precisamente conductas que alteren el normal desarrollo de la convivencia.

### *Un nuevo modelo de intervención policial*

Por todo ello, la **mediación policial** aparece como herramienta necesaria para el cambio de cultura y como prevención de los conflictos, aportando innovación y creatividad para generar un clima de confianza con la ciudadanía. El valor de la confianza es fundamental en este caso pues, en mediación policial, las personas pueden resolver sus conflictos por medio del diálogo y con ayuda de un policía mediador, que deberá ser imparcial, neutral y generador de espacios donde las personas vayan a encontrar soluciones y no a aumentar sus diferencias.

La cultura de la gestión de conflictos supone, pues, un **nuevo modelo de intervención policial**, proactivo más que reactivo, que atiende a los conflictos, pero sobre todo a la convivencia, minimizando la



# Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



intervención del Estado (de manera judicial, administrativa o civil) en la solución de controversias. La Policía Local, como referencia institucional para la ciudadanía, está indicada para generar el cambio y difundir la cultura del diálogo, ofreciendo la fuerza de la paz y generando sinergias de conocimiento y trabajo compartido con otras instancias de control social informal, como la familia, la escuela o los servicios sociales.



## **EL MARCO LEGAL PARA UNA POLICÍA QUE GESTIONA CONFLICTOS E INTEGRA**

### **Papel de la Policía Local en la resolución de conflictos**

Según el artículo 1 de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles: “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”.

La mencionada ley en su artículo 11, nos dice: “Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión”. En nuestra profesión de policías, la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en su artículo 53.1 apartado I, establece que “la Policía deberá cooperar en la resolución de conflictos de carácter privado, cuando sea requerida para tal actuación”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Policía está legitimada, según nuestro marco legal, para ejercer de persona mediadora en la resolución de los conflictos privados entre particulares, cuando tuviere conocimiento y fuese requerida para ello. Además, la Policía Local de Vila-real aporta a este respecto la formación de su personal, sus recursos y la experiencia acumulada durante años de ejercicio de la mediación.

### **Participación de la Policía Local de Vila-real en proyectos de igualdad, integración y convivencia**

**Igualdad y diversidad.** La Policía Local de Vila-real ha sido pionera en la Comunidad Valenciana en el proyecto UNIDIPOL (Unidad para la Diversidad de la Policía Local), una unidad destinada al trabajo a favor de la igualdad y la no discriminación. Su objetivo es mejorar las relaciones con los inmigrantes y mediar en los conflictos que puedan surgir del racismo y la xenofobia a través de la formación, la prevención y la intervención.

UNIDIPOL ha recibido el premio Daniel Wagman a las buenas prácticas en la gestión policial de la sociedad diversa (Córdoba, junio 2013).

En el marco de la actividad de UNIDIPOL, Vila-real ha sido sede de la I Jornada Formativa sobre Diversidad que abordó el papel de la policía en la prevención de la violencia de la mano del Movimiento contra la Intolerancia.



# Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



**Integración.** La Policía Local de Vila-real también ha elaborado un proyecto para establecer un protocolo para personas sordas. En la Jefatura de la Policía Local se ubica un fax, una bombilla de color rojo y una alarma que se activarán cuando una persona sorda tenga la necesidad de contactar con la Policía Local. Es más, si en alguna actuación se necesitara un intérprete, la Policía Local de Vila-real colabora con la Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD CV).

**Integración vial.** La Policía Local de Vila-real desarrolla un proyecto de Integración Vial dirigido a los alumnos de Educación Especial de la localidad. El proyecto se orienta hacia la integración de los jóvenes alumnos de educación especial en cuestiones relacionadas con la circulación en vías urbanas, bien como peatones o como conductores, de manera que adquieran el mayor grado de autonomía posible. Otra faceta del proyecto desarrolla actividades, junto con alumnos del Primer Ciclo de ESO, consistentes en teatros y musicales sobre la Educación Cívica y la Formación y Seguridad Vial, con el objetivo último de la concienciación en la ayuda hacia los demás.

**Convivencia en las aulas.** Desde el año 2003 la Policía Local de Vila-real desarrolla un Proyecto de Convivencia en las Aulas, dirigido a todos los alumnos de Primero y Tercero de Educación Secundaria de Vila-real, cuyo objetivo primordial es fomentar la convivencia y prevenir la violencia. Dicho proyecto ha sido distinguido con el Premio Infancia 2012 de la Comunidad Valenciana, que concede la Conselleria de Justicia y Bienestar Social.

**Mejora de la convivencia y calidad de vida en sociedad.** La Policía Local de Vila-real ha obtenido la calificación/premio GOOD con el “Proyecto de la Policía Comunitaria de la Policía Local de Vila-real”, en el noveno Concurso Internacional de Buenas Prácticas de Naciones Unidas (Dubai, 2012). El Proyecto se basa en las campañas implementadas desde el año 2001 a favor de un modelo de policía “más cercana al ciudadano y a las organizaciones que le representan” con iniciativas como la Unidad de Mediación Policial, el servicio Servigrac de seguimiento a las víctimas graves por accidentes de tráfico o los programas de Integración Vial y Convivencia en las Aulas entre otros.



## **CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL**

### **Método eficaz de paz positiva**

Las características de la mediación policial la diferencian de otros servicios y la convierten en un método eficaz de paz positiva en el que:

- La participación de las partes es totalmente voluntaria.
- La persona mediadora es imparcial, favoreciendo y potenciando la participación de todas las partes por igual.
- El proceso es informal y flexible, cuenta con reglas de procedimiento mínimas.
- Se abre un proceso de comunicación que facilita la expresión de los sentimientos, los intereses y las necesidades, y satisface la necesidad de expresar la propia vivencia del conflicto.
- Se sustituye la confrontación por la cooperación.
- La decisión a que se llegue es la seleccionada por las partes y debe satisfacer las necesidades de las mismas.
- Todos ganan, tanto en tranquilidad personal, como en temas materiales, ya que la cooperación permite que se maximicen los recursos existentes y se da respuesta a un número mayor de necesidades e intereses.



## **VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL**

### **La opción más inteligente**

Por sus características, la mediación policial se presenta como la opción más inteligente al sistema judicial y al administrativo, y presenta frente a estos una serie de ventajas:

- Es informal pero sin restarle seriedad al proceso.
- La mediación es rápida, efectiva y económica.
- Proporciona a las personas un espacio participativo en el que tienen la certeza de que serán escuchadas.
- Detiene la escalada del conflicto.
- Establece relaciones en lugar de destruirlas.
- Pone el acento en el futuro.
- Las partes recuperan el poder de decidir sobre las consecuencias de su conflicto y pasan a ser no solo protagonista de este, sino también protagonistas en la búsqueda de una solución.
- Fomenta la cooperación entre las partes y promueve la búsqueda de respuestas útiles, realistas y consensuadas.
- Las partes se sienten responsables y partícipes en la obtención del acuerdo.
- Comporta el aprendizaje de una nueva manera más fácil de relacionarse y de resolver conflictos futuros.

En definitiva, en palabras del profesor Jordi Pérez i Montiel, se trata de generar espacios de negociación, comunicación y creatividad que las personas no conocían previamente.



## PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

### La práctica de la mediación policial

La Policía Local realiza su labor de mediación cuando es solicitada para ello. **La solicitud del servicio de Mediación** puede llegar por diversas vías:

- Derivación del Policía Local que patrullando considera que detrás de un conflicto puntual hay latente otro más grande.
- Derivación del Policía Local que en su función diaria de revisar las incidencias detecta que hay un asunto de convivencia sin resolver.
- Directamente por solicitud del ciudadano o asociación en las dependencias policiales.
- Derivación de cualquier otro Departamento del Ayuntamiento, organismos o instituciones, Centros de Enseñanza, Colegios, Institutos, Asociaciones de Vecinos, Defensor del Ciudadano, etc.

En cualquiera de las rutas por las que se llegue, la solicitud se realizará a través de una Instancia presentada en el Registro del Ayuntamiento o en las mismas dependencias policiales. En el escrito se aportarán los datos del peticionario y una breve referencia sobre el problema suscitado.

Una vez recogida la solicitud de mediación y atendiendo al tipo de conflicto, **el coordinador de la Unidad de Mediación estudiará si el caso es susceptible de mediación**. En caso afirmativo, el caso se le asignará al Policía que vaya a encargarse de la gestión del asunto. En caso contrario, el caso se derivará al servicio correspondiente.

En el siguiente paso, **el Policía encargado del caso, se pondrá en contacto con la parte reclamante y programará una cita** que se realizará, a ser posible, en las dependencias policiales. **Posteriormente se realizará la misma actuación con la parte reclamada**. Este primer contacto con los implicados se realiza dentro de un plazo no superior a 60 días desde el día de registro de la solicitud. Los objetivos de esta fase son recoger toda la información posible sobre el caso, informarles detalladamente sobre el proceso de mediación, sobre sus reglas y sobre sus ventajas frente a otros procedimientos judiciales y/o administrativos.

A continuación, y con toda la información recabada en las entrevistas con las partes, **se concertará y se realizará la sesión de Mediación**. En esta sesión conjunta con ambas partes del proceso, el mediador les acompaña y ayuda a que puedan llegar por ellas mismas a encontrar soluciones y establecer acuerdos que permitan solucionar el conflicto y, de ser el caso, restablecer las relaciones entre ellas.



# Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Por último, una vez pasado un mes aproximadamente, **el Policía encargado del caso se pondrá en contacto con las partes para comprobar que los acuerdos se estén cumpliendo.** Si es así, se cerrará el expediente y se hará una **“medición o control” del índice de satisfacción** para posteriormente poder hacer una evaluación cuantitativa y sobre todo cualitativa del Servicio de Mediación.



## **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL**

### **Adecuarse a las necesidades reales de la comunidad**

La Policía Local de Vila-real, además de realizar el mencionado control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados y de la satisfacción de los usuarios con el servicio, confecciona anualmente una estadística de los resultados obtenidos acompañada de un análisis de los mismos.

La confección de la estadística nos permite realizar una evaluación cuantitativa del servicio de mediación policial que nos hace posible precisar: el número de casos resueltos o no, discriminar el lugar del conflicto (distinguiendo entre otros: domicilio, vía pública, solares, etc.), evaluar el plazo de tiempo que transcurre hasta la resolución de cada caso, establecer el perfil básico tanto de las personas requirentes como de las requeridas conociendo la nacionalidad, la edad y el sexo de los implicados, así como, finalmente, el grado de satisfacción de los implicados con el servicio prestado.

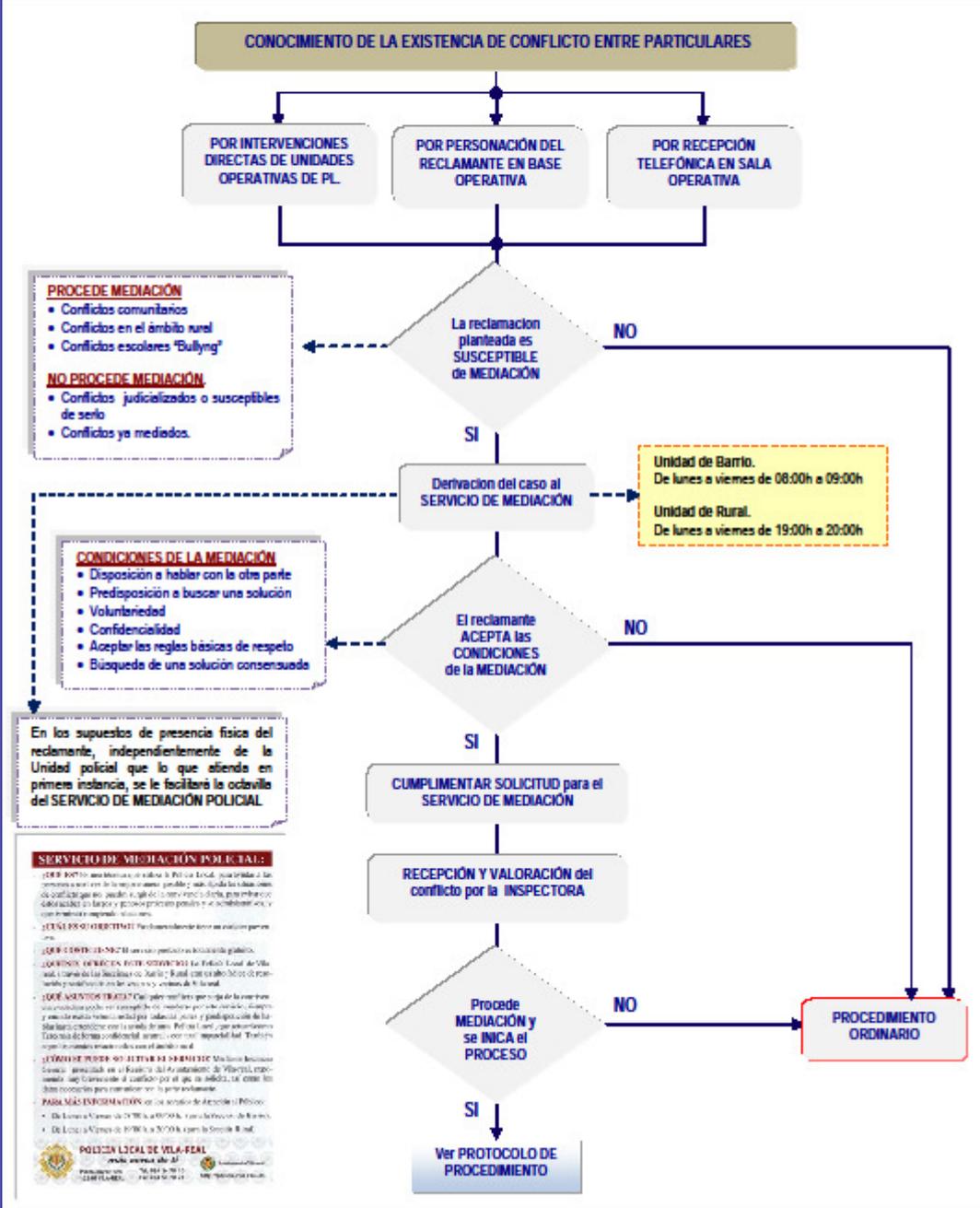


## Protocolo-Ficha Operativa para el Agente

**PROT-1/12 MED**

CREADO	REVISADO
15/ABR/12	

### Servicio de Mediación Policial.





## Protocolo-Ficha Operativa para el Servicio de Mediación

PROT-2/12 MED

CREADO: 15/ABR/12  
REVISADO:

### Procedimiento del expediente.

