



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

---

## NUEVAS PERSPECTIVAS PARA LA SOLUCION POLICIAL DE CONFLICTOS

---

**GRADO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
(G.A.P)**

**Tutor:** José Carlos de Bartolomé Cenzano

**Alumno:** Iván Blanco Martínez

4º Curso de G.A.P

## **Agradecimientos/Prólogo**

---

Tras años duros de aprendizaje universitario no puedo más que echar la vista atrás y recordar el día que me embarque en esta nueva aventura, nada fácil pero muy motivadora para mi persona y profesión.

Motivadora por el mero hecho de que, siendo funcionario de carrera de la Administración Local, no necesito más para una vida estable y confortable tal cual dictan los cánones sociales, por lo que ha sido un reto duro a la par que muy gratificante.

Recordar las palabras que me llevaron hasta la Universidad siempre es un "plus" para finalizar cada curso con un nivel académico mayor: "Cuando conversas con un graduado universitario te das cuenta del nivel cultural adquirido".

Expresar mis más sinceros agradecimientos a los y las docentes que me han apoyado y han sabido comprender mi situación personal-laboral y me han ayudado a sobrellevar las asignaturas; asimismo, a los que no lo han hecho pero me han recordado a competir con uno mismo para sacar lo mejor y alcanzar el objetivo final.

Y finalmente, mi eterno agradecimiento a José Carlos de Bartolomé Cenzano, sin él, hoy no sería graduado, con el honor que conlleva ese Título.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ORDEN DOCUMENTAL</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION</b>	<b>2</b>
<b>I.1: Resumen</b>	<b>2</b>
<b>I.2: Objeto de estudio</b>	<b>3</b>
<b>I.3: Objetivos</b>	<b>7</b>
I.3.a: Objetivos Generales	7
I.3.b: Objetivos Específicos	8
<b>I.4: Metodología</b>	<b>9</b>
<b>I.5: Relación con las asignaturas de GAP</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO II: ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b>	<b>12</b>
<b>II.1: Evolución histórica</b>	<b>12</b>
<b>II.2: Antecedentes de la Mediación en el Derecho Internacional comparado</b>	<b>14</b>
II.2.a: Estados Unidos (EEUU)	14
II.2.b: Canadá	16
II.2.c: Argentina	17
II.2.d: Brasil	18
II.2.e: Australia	19
II.2.f: Nueva Zelanda	20
<b>II.3: Antecedentes de la Mediación en el Derecho Europeo comparado</b>	<b>22</b>
II.3.a: Alemania	22
II.3.b: Finlandia	24
II.3.c: Francia	26
II.3.d: Italia	28
II.3.e: Inglaterra	30
II.3.f: Noruega	32
<b>II.4: Antecedentes de la Mediación en el Derecho Nacional comparado</b>	<b>34</b>
<b>CAPITULO III: MARCO LEGAL</b>	<b>36</b>
<b>III.1: Marco Normativo</b>	<b>36</b>
III.1.a: Tratados Internacionales	36
III.1.b: Normativa de la UE	37
III.1.c: Marco Español	41
III.1.d: Marco Autonómico	44
<b>III.2: Estructura Institucional</b>	<b>46</b>
III.2.a: Oficina de Atención Víctimas del delito	47
III.2.b: Mediación Pre-denuncia	50
III.2.c: Mediación Intrajudicial	51
III.2.d: Mediación Extrajudicial	56
<b>III.3: Instituciones Públicas sobre Mediación</b>	<b>58</b>
III.3.a: GEMME:	58
III.3.b: SMAC	59
III.3.c: Junta Arbitral de Consumo	61
III.3.d: Defensor Universitario (UPV)	62
III.3.e: Observatorio para la convivencia escolar	64

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

III.3.f: Servicio de Mediación Civil, Mercantil, Familiar y comunitaria del Ayuntamiento de Torrent \_\_\_\_\_ 65

### **CAPITULO IV: MEDIACIÓN POLICIAL "LUCES Y SOMBRAS" (DESARROLLO) \_\_\_\_\_ 66**

**IV.1: La Mediación policial \_\_\_\_\_ 66**

**IV.2: Evolución histórica \_\_\_\_\_ 68**

**IV.3: Antecedentes (Legislativos/Normativos) \_\_\_\_\_ 72**

**IV.4: Estudio Autonómico \_\_\_\_\_ 74**

**IV.5: Estudio Local \_\_\_\_\_ 76**

**IV.6: Unidad de Mediación de Torrent \_\_\_\_\_ 79**

IV.6.a: Mediación policial Extrajudicial \_\_\_\_\_ 80

IV.6.b: Mediación policial Intrajudicial \_\_\_\_\_ 82

**IV.5: Luces y Sombras \_\_\_\_\_ 84**

### **CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION DE DATOS (ESTADISTICA) \_\_\_\_\_ 86**

**V.1: Evolución y Resolución de casos mediados \_\_\_\_\_ 86**

**V.2: Mediación Intrajudicial y Extrajudicial \_\_\_\_\_ 91**

**V.3: Grado de satisfacción del Servicio Público \_\_\_\_\_ 95**

**V.4: Perfiles totales \_\_\_\_\_ 96**

V.4.a: Sexo \_\_\_\_\_ 96

V.4.b: Edad \_\_\_\_\_ 97

V.4.c: Nacionalidad \_\_\_\_\_ 98

### **CONCLUSIONES \_\_\_\_\_ 99**

### **PROPUESTA DE MEJORA \_\_\_\_\_ 101**

### **ANEXOS \_\_\_\_\_ 103**

**ANEXO I: Directiva 2008/52/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. \_\_\_\_\_ 103**

**ANEXO II: Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. \_\_\_\_\_ 104**

**ANEXO III: Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana. \_\_\_\_\_ 106**

### **BIBLIOGRAFIA \_\_\_\_\_ 108**

### ORDEN DOCUMENTAL

Este Trabajo se estructura en cinco Capítulos, los cuales conformarán el texto para unos nuevos puntos de vista sobre la Mediación.

El primer capítulo, denominado "**Introducción**", consta de cinco puntos, donde se expone un resumen de lo que va a ser el TFG, el objeto a tratar, los objetivos generales y específicos a alcanzar, la metodología utilizada y la relación del TFG con las asignaturas del Grado cursado.

En el segundo capítulo, denominado "**Antecedentes Históricos**", consta de cuatro puntos y procederemos a analizar los orígenes y evolución de la Mediación en el contexto internacional, europeo y nacional mediante un estudio de derecho comparado.

El tercer capítulo, denominado "**Marco Legal**" se compone de tres puntos donde se describe toda la normativa vigente y la estructura institucional en la mediación, ya sea Intrajudicial o Extrajudicial y sus Instituciones públicas.

En el cuarto capítulo profundizamos en el objeto de estudio, la Mediación policial, con el título de "**Luces y sombras**", en el cual desarrollamos la mediación policial en sus orígenes, evolución, ventajas e inconvenientes y dificultades, un estudio comparativo de Unidades a nivel autonómico y local, para finalizar centrados en la Unidad de Mediación y Policía Asistencial de Torrent.

El quinto capítulo se centra en la estadística, con el título de "**Análisis y discusión de datos**", el cual nos centraremos en verdaderas mediaciones policiales de diversa índole, extrayendo una visión general para su análisis y mejora.

Por último, las **Conclusiones** y una **Propuesta de mejora** obtenida a partir del trabajo de investigación realizado, con un punto de vista crítico y ensalzando la importancia de la mediación en el contexto actual como herramienta de utilización por las nuevas generaciones de Policías.

Además, este TFG consta de tres **Anexos** sobre la Ley de mediación a nivel nacional, la Directiva EU sobre mediación y la Ley de la Comunidad Valenciana sobre mediación; y la **Bibliografía** consultada para su realización.

## **CAPITULO I: INTRODUCCION**

### **I.1: Resumen**

Para ser Graduado en Gestión y Administración Pública, en adelante GAP, Grado impartido por la Universidad Politécnica de Valencia es requisito imprescindible desarrollar y presentar un Trabajo Final de Grado, en adelante TFG, tutelado por un profesor del Grado de GAP y defendido ante un Tribunal compuesto por profesores del mismo.

El tema y, por lo tanto objeto de estudio, ha sido consensuado con el Tutor y elegido con el afán de desarrollar y dar a conocer la Mediación policial como método alternativo de resolución de conflictos de una manera pacificadora evitando así, la vía judicial.

Con esta investigación se pretende estudiar los procesos autocompositivos como la conciliación, la mediación y la negociación además de observar las principales diferencias con los procesos heterocompositivos como el proceso judicial y el arbitraje.

Este trabajo se desarrolla desde el punto de vista de un Agente de la Policía Local de Torrent con más de 10 años prestando servicio en este Cuerpo, no sin dejar de plasmar la objetividad en la investigación en todo el proceso de confección del TFG.

En la última década es notorio el incremento de conflictos en las relaciones comunitarias, vecinales e interpersonales de la población. Esta circunstancia conlleva a las Administraciones Públicas, en concreto a sus Cuerpos de Policía, hacia la propuesta de nuevos modelos de gestión y solución de conflictos, desde una perspectiva extrajudicial (asimismo, abordaremos la intrajudicial) que se concreta en la actuación de la Policía Local y, en particular, en la creación y actividad de Unidades de Mediación Policial.

A lo largo del TFG analizaremos y trataremos de desarrollar las diversas técnicas de Mediación que se utilizan en las diferentes Instituciones, tanto Internacionales, Nacionales y Autonómicas para centrarnos en la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Torrent.

Para ello, esperamos mejorar el servicio de mediación desde las nuevas perspectivas y con un aire rejuvenecido de las nuevas generaciones de policías locales, más centrados en la proximidad y policía administrativa y no tanto en la policía penal o judicializada, aunque a veces necesaria y obligatoria pero más costosa económicamente para los interesados y más dilatada en el tiempo y, me atrevería a decir, en la mayoría de ocasiones infructuosa para las partes.

### I.2: Objeto de estudio

El objeto de estudio de este TFG, se centra en la mediación policial como método alternativo de resolución de conflictos y como parte integrante de los servicios de la Administración Pública.

Al elegir este trabajo se pretende divulgar la mediación, de una forma real y tangible, imponiéndola como la alternativa principal para la resolución de conflictos privados; el inicio de un nuevo paradigma para fomentar el diálogo como fundamento de la sociedad en democracia, visto desde el interior de un cuerpo policial como agente de la Policial Local de Torrent.

Actualmente, los cuerpos de policía son vistos como garantes de la seguridad ciudadana con poderes represivos y/o coercitivos. Sin embargo, desde 1986 la legislación atribuye a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la resolución de conflictos privados, siempre que sean requeridos para ello ya que, nuestro ámbito de actuación es público.

No obstante la edad de dicha normativa, sigue siendo novedoso para la población el resolver conflictos de una forma amistosa dejando a un lado los procedimientos en los Juzgados; novedoso no sólo para la población, si no para los mismos componentes de los Cuerpos policiales, aunque cada vez menos reticentes a abordar los conflictos de una manera amistosa y no procesal, lo que conlleva a la constante evolución de las técnicas empleadas y de nuevas perspectivas de actuación policial en las que las habilidades, competencias y aptitudes del policía mediador son un nuevo instrumento que necesita de una formación exigente y evolutiva.

Partimos de la competencia exclusiva de la Policía Local de *"Solucionar conflictos privados, cuando fueren requeridos para ello"*, tal y como establece el artículo 53.1 apartado i) de la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siendo junto con la del apartado c) *"Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano"*, las únicas competencias exclusivas de los Cuerpos de Policía Local, por lo que cobra un valor añadido la resolución de los conflictos privados y la mediación por ende.

Añadir que *"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"* es una competencia exclusiva de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana, tal y como se establece en el artículo 33.2 apartado e) de la Ley de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana, y por lo tanto, se nos requiere de una forma más exclusiva para que mediamos en actuaciones a diario y por lo tanto, la resolución de los mismos.

Además, el artículo 5.1 apartado j) del Decreto 19/2003, de 4 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma-Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana, establece *"Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello"*.

Definido este marco normativo nos acercamos a la especial relevancia que han adquirido las Unidades de mediación en los Cuerpos de policía actualmente y en el esfuerzo de solucionar conflictos.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Primeramente, debemos definir "*conflicto*", del latín "conflictus" y según la Real Academia Española, en adelante R.A.E., lo define como combate, lucha, enfrentamiento armado, apuro o sensación de angustia o difícil salida de una situación, etc.; pero el que más nos interesa es el "*Problema, cuestión, materia de discusión. (Conflicto de competencia, de jurisdicción)*", que será el que trabajemos en la mediación entre partes cuyos problemas serán los primordiales y llevado a la discusión y solución.

El conflicto, continuamente presente en el contexto más natural de nuestra sociedad, genera nuevas situaciones que nos obligan a una constante evolución y búsqueda de su resolución.

Entre las herramientas del sistema para lograr dicha resolución, sin llegar al litigio judicial, encontramos los "**Métodos de resolución del conflicto**", como son: negociación, mediación, conciliación y arbitraje, además de la mencionada vía judicial.

Para una mayor comprensión definimos los conceptos:

- **Negociación:** procedimiento voluntario e informal por el cual las partes, directamente negocian y resuelven el conflicto o llegan a acuerdos equilibrados y justos, los cuales son aceptados mutuamente, y en el proceso no toman parte agentes mediadores externos a los mismos.
- **Mediación:** procedimiento mediante el cual, las partes de un conflicto, acuden voluntariamente a un tercero mediador imparcial, neutral y facilitador de la comunicación para que ellas mismas restablezcan una comunicación y resuelvan por sí mismas el conflicto y/o mejore la relación entre ambas partes.
- **Conciliación:** procedimiento en el que interviene un tercero conciliador con el objetivo de solucionar el conflicto entre las partes, aportando soluciones con el fin de que la propuesta de resolución que se adopte sea aceptada en el mismo "acto de conciliación, el cual agota el mismo".
- **Arbitraje:** procedimiento distinto al judicial, voluntario para las partes, mediante el cual encontramos una solución mediadora sometida a un tercero con funciones decisorias con arreglo a Ley, denominado árbitro, que es elegido por las partes y cuya resolución o "laudo arbitral" es de obligado cumplimiento finalizando la controversia.

Para entender las diferencias entre los conceptos definidos debemos conocer que se agrupan en dos grandes procesos o procedimientos, los "autocompositivos" y los "heterocompositivos".

Por una parte, los procesos "**autocompositivos**" son aquellos donde las partes adquieren la competencia decisoria y de resolver por ellas mismas el conflicto; una solución mediante un acuerdo pactado donde el tercero únicamente actúa de conexión entre ambas, englobando en este proceso los métodos de mediación, negociación y conciliación.

Por otra parte, los procesos "**heterocompositivos**" son aquellos donde la solución viene dada directamente por un tercero con competencias decisorias y de resolución, limitándose las partes a aceptar la misma, siendo estos métodos el arbitraje y la vía judicial.

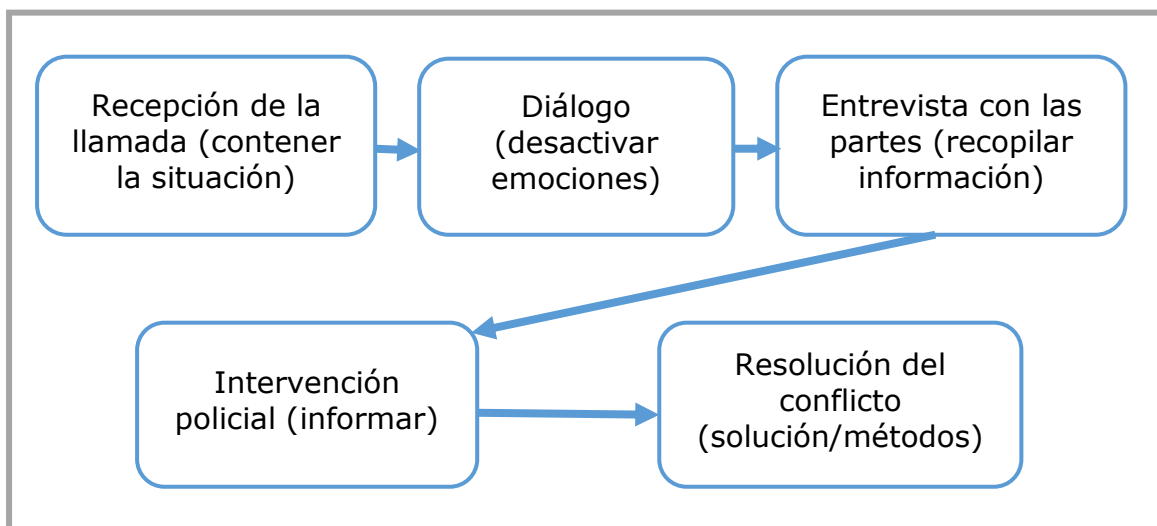


## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Por ello, la mediación se erige como el método más gratificante para el ciudadano, puesto que son las partes quienes mejor conocen el problema, acceden al fondo del mismo y lo solucionan de mutuo acuerdo, de una forma justa y solidaria a la par que resta faena a la Administración de Justicia, cada vez más saturada por estos litigios.

Definidos estos conceptos, a diario se actúa en numerosos servicios de conflictos privados, la mayoría de los cuales llegan a los métodos de resolución definidos; sin embargo el procedimiento de actuación de la Policía siempre es el de resolver el conflicto "in-situ"<sup>1</sup> y no llegando a las vías enumeradas ya que, para el profesional es gratificante facilitar una solución.

Podríamos establecer un **protocolo de actuación** para la resolución de conflictos privados que sería: recepción de la llamada (contener la situación)- diálogo (desactivar emociones)- entrevista con las partes (recopilar información)- intervención (informar procedimiento a seguir) – resolución (proponer solución o derivar a los métodos mencionados).



**Fuente:** elaboración propia.

Por lo tanto el objetivo en todo conflicto es claro: **la solución del mismo.**

Para esa solución, la Policía Local de Torrent utiliza la anteriormente mencionada técnica o herramienta "Mediación"; por lo tanto definamos y desarrollemos la mediación como objeto de este TFG.

La RAE la define como "acción y efecto de mediar" y "Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostiene intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio". En el contexto general se asemeja a la definición de los métodos de resolución anteriormente descritos. Sin embargo, el Diccionario Panhispánico del español jurídico establece una definición muy concreta y explicativa, introduciendo aspectos jurídicos que desarrollaremos más adelante, como es: "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".

1. Según la RAE: En el lugar, en el sitio.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Jurídicamente hay una definición de mediación que resulta interesante, sobretodo porque refleja la mediación en cualquier ámbito y denominación si bien es cierto que la mediación policial se suscribe a la idea de que lo que realmente nos legitima es la percepción del ciudadano por el referente social que somos, con el respaldo institucional con el que partimos; y es que la Policía local es por excelencia la Policía de la ciudadanía.

La definición que subrayamos la establece la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, donde *"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"*.

Observamos aspectos comunes en todas las definiciones anteriores pero el más destacable es la figura del tercer interviniente para alcanzar el acuerdo, sin que suponga su intervención un fallo de obligado cumplimiento.

No obstante las definiciones anteriores, hay una en especial que, desde la perspectiva de la mediación policial, es la más correcta y la que mejor expresa la técnica que utilizamos y es destacable por cuanto es una profesora que nos impartió docencia en el Curso 44º del Instituto Valenciano de seguridad Pública y Emergencias, en adelante IVASPE, además de ser Inspectora de la Policía Local de Villareal y una de las precursoras de la mediación a nivel estatal y autonómico; un referente para cualquier funcionario que crea en la mediación como base para toda resolución del conflicto y dicta 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"*.

Desde el punto de vista de este agente es la más correcta ya que define la mediación perfectamente e introduce una detallada descripción de como debe ser el mediador a lo largo del proceso y, si cabe, de cómo debe ser visto por las partes en conflicto de una manera muy práctica.

Asimismo y como haremos referencia a muchos de sus trabajos y libros, cabe destacar la visión de esta autora, que es más filosófica que metodológica como muy bien expresa cada vez que da una conferencia o tienes la oportunidad de charlar con ella.

A lo largo del TFG intentaremos aportar nuevas perspectivas a las ya establecidas, para que cuando el conflicto no pueda resolverse por los agentes actuantes en el lugar y, por lo tanto, se derive al servicio de mediación, esta herramienta se utilice de tal manera que resuelva de una manera satisfactoria el conflicto por las partes, ayudados por el mediador apoyado por la información recabada por los agentes y anotada en el parte diario de servicio.

### I.3: Objetivos

#### I.3.a: Objetivos Generales

El Objetivo General del TFG es investigar sobre las técnicas que se están empleando actualmente en la Mediación Policial para lograr la resolución de conflictos.

Desde el punto de vista del binomio Policía Local-Ciudadano se aspira a mejorar la capacidad de la Unidad de mediación para defender los derechos y libertades reconocidos en cualquier sociedad/comunidad y aplicar nuevas perspectivas junto con las técnicas adecuadas para la resolución de los conflictos surgidos en el ámbito territorial del municipio de Torrent.

En ese intento de mejora se pretende ofrecer una nueva visión para la solución de conflictos; una policía más asistencial con nuevas propuestas renovadoras y mucho más cercana al ciudadano, potenciando la formación de los mediadores para lograr un clima de confianza mutuo y que no se perciba el servicio de mediación de Torrent como un juicio paralelo carente de legalidad y que no consigue acuerdos a no ser que, finalmente, se llegue a la vía judicial.

A la par, se quiere integrar al ciudadano en el método desarrollado y que la resolución del conflicto se vea como una responsabilidad ciudadana de todo vecino y se pierda la percepción del policía local que todo lo soluciona cuando hay un problema, en una pretensión de devolver a la sociedad su responsabilidad como ciudadano.

La realidad es la que establece el autor de varios libros y destacado bloguero Javier Alés<sup>2</sup>, que en una crítica hacia el sistema actual refleja el día a día de la mediación, donde se puede destacar una frase que le gusta mencionar al autor: *"la mediación no termina de implantarse en nuestra sociedad, a pesar de sus numerosas ventajas. Está en la Ley, pero no está en la calle, con lo que, buena medida, se ha comenzado la casa por el tejado"*.

Ello se traslada al servicio que ofrecemos de mediación; el enorme esfuerzo que se tiene que hacer desde los colectivos policiales para aplicar la mediación y que la ciudadanía tenga conocimiento de un servicio tan valioso como este y a la vez tan poco reconocido.

El Cuerpo de la Policía Local de Torrent es una Institución envejecida, donde en los próximos años se jubilarán la mayoría de agentes y mando, a la par que sufre una carencia de mandos intermedios, lo que puede llevar a un cierto recelo en estas nuevas prácticas en la mediación y en unas nuevas perspectivas más innovadoras ya que los efectos de la mediación no se ven a corto plazo y en continua evolución debido al constante aumento de población del municipio, lo que hace aumentar los servicios diarios y los conflictos entre personas.

---

2. Alés Sioli, Javier: abogado y Especialista Universitario en Mediación Familiar. Profesor de las asignaturas Derecho Administrativo II (licenciatura en derecho) y Mediación Familiar (Máster de Intervención y Mediación Familiar Universidad de Sevilla). Presidente de la Asociación Andaluza de Mediación Familiar AMEFA desde su Fundación en el año 2001 y Director de la Escuela Sevillana de Mediación desde el año 2006.

## **Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos**

Con la situación de estos últimos años de crisis económica junto a la actual sanitaria, se vienen ofertando pocas plazas para la incorporación de agentes; sin embargo, ya comienza a verse de nuevo las publicaciones de nuevas plazas mediante la Oferta de Empleo Público anual, por la cual el Cuerpo de Policía Local de Torrent se nutrirá en los próximos años de nuevos funcionarios de carrera profesionales, recién formados por el IVASPE y con esa motivación extra para resolver problemas y conflictos de esta población.

Con este trabajo no sólo se pretende formar a las nuevas incorporaciones de agentes, si no que los mandos y agentes actuales en plantilla puedan aprender y acudir a un método concreto cuando se dirijan a cualquier servicio entre partes.

Por lo tanto, desarrollando e investigando nuevas perspectivas para la resolución de conflictos en los próximos años se potenciará de tal forma que, cualquier funcionario de policía local podrá solicitar la adscripción a la Unidad de Mediación y Policía asistencial, con una formación adecuada y cargada de recursos innovadores e impartida por la propia Institución, que sea reconocible por cualquier otra Administración Pública y, donde se ponga a la Unidad de Mediación en el ámbito internacional, pudiendo crear conferencias en los espacios públicos de Torrent y que asistan e intervengan policías, letrados, jueces y demás funcionarios dedicados a la mediación a lo largo del planeta y que se encuentre con el aforo completo.

### **I.3.b: Objetivos Específicos**

1. Establecer los principios de la mediación policial y explicar su fundamento y su forma de proceder.
2. Deslindar este proceso de la conciliación, que también la tiene atribuida la Policía Local.
3. Analizar los resultados reales de la Unidad de mediación policial.
4. Reflejar las ventajas de este gran método de la mediación policial.
5. Potenciar la Mediación dentro de la población de Torrent desde la infancia hasta la edad adulta.

### I.4: Metodología

Para la elaboración de este Trabajo de Final de Grado se ha optado por una metodología documental y bibliográfica donde se han consultado diversas fuentes normativas y académicas, las cuales han sido revisadas y expuestas en el trabajo tras un detallado análisis de la materia.

Estas fuentes de conocimiento abarcan toda la normativa oficial de la materia desde la legislación básica del BOE, pasando por las leyes y Decretos autonómicos contenidos en sus respectivos Diarios Oficiales, hasta la legislación europea e internacional.

Además, si se me permite, como novedad se utiliza la experiencia y conocimiento de un profesional en la Institución policial, donde se ha podido acceder en primera persona a las fuentes secundarias contenidas en actas de verdaderas mediaciones policiales llevadas a cabo en Torrent, documentos de carácter oficial y herramientas de trabajo metodológicas del día a día en la mediación policial, todo ello preservando el secreto profesional, además de entrevistas a mediadores oficiales de la Unidad de Mediación policial de Torrent.

Estas fuentes secundarias, además de lo anteriormente descrito, han sido consultadas y extraídas de diversa bibliografía especializada en la materia a tratar, consultadas en las obras disponibles en los espacios públicos oficiales de la Administración Local de Torrent.

La mayoría de la bibliografía se basa en el Derecho, fuente principal de la mediación; por ello, esta metodología también se basa en el derecho, más concretamente en el Derecho comparado. Con esta herramienta queremos comprender el sistema de resolución de conflictos en otros países para ofrecer unas conclusiones del servicio de mediación en Torrent.

Para ello retrocederemos a sus orígenes en un contexto internacional y nacional, pasando por la Unión Europea, hasta su evolución, detallando las semejanzas en la solución de conflictos, principios básicos de sus mediaciones, técnicas, ventajas e inconvenientes.

También, se propone como metodología la cuanti-cualitativa, mediante el análisis de estadísticas oficiales del servicio de mediación de Torrent y de las fuentes secundarias oficiales al alcance de este alumno, nombradas anteriormente.

Para finalizar, destacar que se ha seguido la guía práctica para la realización de un TFG según la Normativa marco de **Trabajo Final de Grado de la Universitat Politècnica de València**.

### I.5: Relación con las asignaturas de GAP

En el proceso de elección del TFG nos planteamos numerosos temas, muchos de ellos de gran actualidad y repercusión, los cuales hubieran tenido cabida en un buen proyecto de fin de Grado.

Sin embargo, nos declinamos por la resolución de conflictos mediante la mediación por la importancia que tiene en la sociedad que vivimos actualmente y, aunque "a priori", pudiera parecer que el tema no está relacionado con las asignaturas del Grado de GAP, está íntimamente ligado a los conocimientos adquiridos y consolidados a lo largo del mismo.

Aunque nos dejaremos asignaturas sin mencionar que, seguramente, tienen algún elemento que se puede utilizar para el perfeccionamiento de las Administraciones Públicas, destacamos las más significativas y las que en realidad hemos utilizado en concreto.

Del **primer curso** del Grado nos basamos en los conocimientos adquiridos de las asignaturas:

- "Fundamentos del Derecho y Principios Constitucionales"; asignatura importante para entender los fundamentos básicos del derecho interno a lo largo del trabajo y así aproximarnos a los conceptos fundamentales de la mediación en España.
- "Informática Aplicada", para lograr una perfecta realización y visionado del TFG con las herramientas y programas practicados.
- "Sociología", que adquiere una relevancia superior al ser el conflicto puramente social e intentar resolverlos con medios de conciliación menos burocratizados.
- "Derecho Administrativo", donde se facilita el entendimiento de la disciplina jurídica dentro de las Administraciones Públicas orientado a la mediación.
- "Derecho Constitucional", donde los Derechos fundamentales y Libertades públicas de la Constitución Española son primordiales para entender la mediación, a la par de la tutela judicial efectiva que se garantiza en la misma; dos aspectos que abordaremos también de manera Internacional y comunitaria, para acabar con el derecho constitucional interno.
- "Técnicas de investigación Social", que de forma directa con la sociología, aplicaremos las técnicas aprendidas en la asignatura para la realización de un adecuado diseño de la investigación social elegida.

Del **segundo curso** extraemos los conocimientos de las siguientes asignaturas:

- "Estructuras Administrativas", comprendiendo el régimen jurídico de la estructura y organización de las diferentes administraciones en España, incluyendo la administración europea e internacional.
- "Información y Documentación Administrativa", la cual aporta al investigador las principales fuentes de información técnicas sobre la documentación administrativa.
- "Introducción a la Estadística y Estadística Aplicada a las Administraciones Públicas", son dos asignaturas directamente relacionadas entre sí para la aplicación de diferentes herramientas estadísticas y análisis de los datos incluidos en el TFG para obtener información relevante y mejorar así el servicio de la Administración Pública.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

- “Teoría de las Organizaciones”, para abordar la mediación desde nuevas perspectivas en la nueva gestión pública, la Gobernanza y eGovernment de las Organizaciones públicas en su práctica diaria de las relaciones con su entorno municipal y diagnóstico de los problemas y su resolución.
- “Técnicas y Métodos de gestión pública”, de la cual partimos desde una visión holística de la propia organización, veremos las técnicas de análisis interno y externo de la organización, las herramientas y métodos en los distintos niveles de gestión, tanto estratégicos, como tácticos y operativos de las organizaciones e instituciones definidas en este TFG.

Del **tercer curso** relacionamos las siguientes asignaturas:

- “Dirección Estratégica de Organizaciones Públicas”, con una visión de renovación continua de la Nueva Gestión Pública señalando la colaboración público-privada de algunas Administraciones como estrategia.
- “Gestión Jurídico Administrativa I y II” como fundamento la actividad propia de la Administración y gestor de Policía y Servicio Público ejerciendo la potestad limitativa y sancionadora, la potestad de intervención y las potestades prestacionales y de planificación, concretándose en la Mediación.
- “Informes y Dictámenes Administrativos” para comprender los elementos básicos que deben conformar la elaboración de Informes y dictámenes por parte de los servicios de cualquier Administración competente en la materia de este TFG y su comprensión del marco en el que se emiten, tipos de informes que pueden emitirse, y sus consecuencias.
- “Consumidores, Ciudadanos y Seguridad Pública”, que adquiere parte importante de esta investigación al ser eje fundamental del ámbito jurídico tanto público como privado que asiste al ciudadano y sus sistemas alternativos y complementarios de resolución del conflicto como es la mediación.

Por último, del **cuarto curso** destacamos la aplicación de las siguientes asignaturas:

- “Gestión de la Información”, la enfocamos más desde el ámbito práctico de las herramientas adquiridas para la transformación interna del servicio público de mediación y su comunicación, no sin dejar atrás la eAdministración.
- “Gestión de la Administración Local”, como eje del trabajo de la Unidad de Mediación de un municipio como entidad local jurídica más cercana al ciudadano frente a la Administración General del Estado y la Administración Autonómica.
- “Políticas Públicas y Técnicas de Participación Ciudadana”, para desarrollar las estrategias y herramientas de diseño para la participación ciudadana en la mediación dentro de las políticas públicas de la Administración Local.
- “Inmigrantes y emigrantes”, que desde un punto de vista social ayudará a entender los diferentes puntos de vista según las culturas y su efecto migratorio, su exclusión social y derechos de los inmigrantes, todo ello encaminado a la resolución de conflictos de una manera más eficaz.

## CAPITULO II: ANTECEDENTES HISTÓRICOS

### II.1: Evolución histórica

El **conflicto** es una realidad humana siempre presente y a lo largo de la historia se pueden documentar variadas maneras de afrontar el conflicto interno o externo de las diversas comunidades existentes y su continua evolución para resolverlo.

En cada continente, país, región, comunidad (religiosa, étnica, asociativa o profesional), podemos encontrar fórmulas propias de resolución de conflictos adecuadas a sus estados y a su sistema de creencias, pero en todas confluyen un punto común el cual se basa en la defensa de un interés cultural propio.

Es aquí donde la palabra **mediación** toma forma y valor, como una manera alternativa o complementaria de un sistema reglado, que en siglos pasados no existía, en una continua adaptación de tradiciones que, en algunos países, aún existen.

El origen de la palabra "mediación" es portador de dos significados relacionados y complementarios entre sí; medio en el sentido de en la mitad entre dos partes enfrentadas y medio comprendido como canal por donde fluye la solución.

Las sociedades, a grandes rasgos, poseían similares mecanismos comunes de mediación en caso de conflicto entre sus miembros, en un contexto vinculado a las disputas por las tierras, enlaces matrimoniales, repartición de herencias, apaciguar deudas entre comerciantes (ganaderos y mercaderes), o bien entre las víctimas y las personas que habían cometido algún tipo delictivo.

Estos mecanismos comunes se definían en personas, cuerpos sociales intermedios que dictaban normas consuetudinarias para establecer la armonía y jerarquía en sociedades cerradas a los cambios y estables en su composición; la costumbre, la armonía y la tradición eran los puntos fuertes a mantener y esta persona mediadora era reconocida por todos los miembros, generalmente la más responsable, prudente y sabia.

Este atributo se le concedía al miembro más anciano, ya se tome por ejemplo las tribus de indios de Norteamérica, tradiciones de origen precolombino de Sudamérica, "brujos o chamanes"<sup>3</sup> de África donde aún rige la justicia mediadora en algunas tribus, el líder comarcal mediador en disputas formales de Japón o los comités populares de conciliación de China y Vietnam, inspirados en Confucio<sup>4</sup>.

---

3. En su uso común, es equivalente al de brujo, un término que une las dos funciones del chamán: conocimiento del saber mágico y capacidad de curar a las personas y de reparar una situación problemática; viene dada por ser una palabra que viene de un lugar, de una gente, y de un sistema de prácticas específicas.

4. Reconocido pensador chino cuya doctrina recibió el nombre de confucianismo. La esencia de sus enseñanzas se condensa en la buena conducta en la vida, el buen gobierno del Estado (caridad, justicia y respeto a la jerarquía), el cuidado de la tradición, el estudio y la meditación.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Actualmente, esta función mediadora otorgada a algunas personas, también la conocemos en etnias cercanas, como por ejemplo el poder que se le otorga al patriarca en la cultura gitana (de importante conocimiento para la policía local), o el concedido, en algunos pueblos de Galicia, al párroco o al maestro, las personas consideradas más juiciosas y justas para intervenir en disputas de vecindad o de familias.

Volviendo atrás, en España encontramos reglas de tradición mediadora en las Juntas vecinales, Gremios medievales (surgidos en Europa) y Hermandades.

Esta mediación se documenta reglamentariamente en el Fuero de Avilés (1076) donde se documenta el origen etimológico de la "mediación" o "Medianedo", en las partidas de Alfonso X (1265) donde se recoge el término arbitraje, para llegar a los Jueces de Paz, el "Consejo de Hombre Buenos" de Murcia y ya en Valencia el "Tribunal de las Aguas", ambos *Tribunales consuetudinarios*<sup>5</sup>.

Con la definición de los Estados Nación, surgen organizaciones territoriales definidas en torno a un gobierno que reconoce sus límites y su poder, surgiendo nuevas figuras mediadoras para defender sus intereses, pasando de la solución de conflictos en el seno de cada comunidad y con sus propios mediadores a una interlocución con otras comunidades y mediadores.

El impacto de la innovación industrial y tecnológica nos lleva a nuestros días, donde las ideas, estructuras y relaciones sociales de los individuos se convierten en una intervención del Estado, mayormente de índole asistencial y protectora del individuo, desapareciendo los mediadores intermedios conocidos en la mediación tradicional.

Este Estado intervencionista aplica nuevos modelos de arbitraje, para llegar a la vía judicial, donde el fin es claro, paliar o resolver los conflictos surgidos en las relaciones comunitarias.

Con la renovación de las medidas conciliadoras históricas, nace la mediación como un conjunto de técnicas sistematizadas. Los conocimientos teóricos en los que se fundamenta y la dotan de sentido es muy reciente; sin embargo, comienza a utilizarse y expandirse como método específico de intervención en la resolución de conflictos sin el fallo de un tercero.

Por lo tanto, en un efecto circular, volvemos al principio de la historia y se pretende que la solución se quede dentro de cada comunidad, pasando de la informalidad de los principios de la humanidad a convertirse en una forma moderna de solución de conflictos.

En los siguientes puntos trataremos con detalle el estudio comparado de las mediaciones y resoluciones de conflictos mediante las técnicas existentes en los diferentes continentes de nuestro planeta, centrándonos en los principales países de la escena internacional para regresar a Europa y comparar su legislación y la utilización de las herramientas en nuestro continente, para finalizar en nuestro país con una breve pincelada de las normas y evolución histórica de la mediación, que posteriormente, dedicaremos un capítulo propio para España.

---

5. Según el Diccionario Panhispánico de español jurídico es el Tribunal de raíces históricas cuya constitución, competencia y funcionamiento están basados en la costumbre.

### II.2: Antecedentes de la Mediación en el Derecho Internacional comparado

En Derecho comparado<sup>6</sup>, se utiliza la mediación penal, en el seno de lo que se llama "Justicia reparadora o restaurativa", que más adelante describiremos.

Reseñar que en Norteamérica fue el territorio donde se desplegaron los primeros sistemas alternativos a la resolución de conflictos de una manera más profesionalizada e institucionalizada.

En este estudio de Derecho comparado describiremos los principales países a nivel internacional.

#### II.2.a: Estados Unidos (EEUU)

Los EEUU fueron pioneros en aplicar sistemas alternativos de resolución de conflictos, no solo a nivel comercial y laboral, sino en el ámbito civil e incluso administrativo.

Su origen se sucede en el ámbito laboral, mayormente ejercido por el propio gobierno americano que ejerció un novedoso papel mediador ante la complejidad y cantidad de procesos judiciales.

En esta alternativa a los Juzgados, se crearían los primeros centros de justicia vecinal, buenamente renombrados como "Programas de mediación Comunitaria", donde permitía a los ciudadanos reunirse y resolver las disputas.

El éxito fue tan rotundo que los programas más exitosos se trasladarían a las escuelas, enseñando a los estudiantes una forma de mediar con los compañeros y resolver los conflictos.

En el año 1947 se creó el Servicio Federal de Mediación y Conciliación en el ámbito laboral, difundiendo programas y cursos de especialización para trasladar dichas experiencias a varios ámbitos como el consumo, familiar y comunitario. Desde entonces, la FCMS colabora de forma activa en la resolución de conflictos dotando de mediación, conciliación y arbitraje voluntario.

Es a mediados de los años setenta cuando el Estado de Florida desarrolla los primeros Alternative Dispute Resolution<sup>7</sup>, en adelante ADR, con un Centro de Resolución de Conflictos entre ciudadanos a nivel de condado y estatal, todo ello enmarcado fuera de la disciplina jurisdiccional.

Sin embargo, estos ADR comenzaron a utilizarse de forma generalizada hasta que se aprobaron e integraron como paso previo a las acciones judiciales pasando de ser meros métodos alternativos para llegar a ser complementarios a los procesos legalmente establecidos, para, posteriormente, afianzarse en los litigios civiles y administrativos.

---

6. El derecho comparado suele ser calificado como una disciplina o método de estudio del derecho que se basa en la comparación de las distintas soluciones que ofrecen los diversos ordenamientos jurídicos para los mismos casos planteados (esto dentro de una perspectiva funcionalista).

7. La resolución alternativa de disputas ("ADR") se refiere a cualquier medio de resolver disputas fuera de la sala del tribunal como son la evaluación neutral temprana, negociación, conciliación, mediación y arbitraje.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Las dos formas más comunes de los ADR son la mediación y el arbitraje, donde se permite que las partes se reúnan para resolver el conflicto; al igual que en España, la principal ventaja es que permite a las propias partes controlar el proceso y la solución y aunque la mediación no es vinculante, se utiliza para una amplia gama de tipos de casos que van desde delitos juveniles hasta negociaciones del gobierno federal con tribus de indios nativos americanos.

Como novedad, reseñar que se ha convertido en un método importante para resolver disputas entre inversores y sus corredores de bolsa, cosa impensable hace décadas.

En cambio, el arbitraje es más formal que la mediación y se asemeja a una versión simplificada de un juicio, donde sí que es vinculante y se puede solicitar que un tribunal resuelva la disputa. El arbitraje se puede llevar a cabo ad hoc o con el apoyo administrativo de uno de los proveedores institucionales como la Asociación Americana de Arbitraje (AAA) o JAMS.

La mediación, como muchas innovaciones en la sociedad, no es bienvenida por todos y siempre surgen corrientes a favor y en contra. En EEUU surge la idea que la mediación debe ser institucionalizada y ejercida por el poder judicial, mediante sus jueces y tribunales, a la par que surge otra corriente que la crítica y establece que este método debe separarse de la vía judicial institucionalizada; separase del proceso judicial.

Poco a poco la legislación estadounidense va ratificando la labor de la mediación y su expansión, llegando a ser un método totalmente consolidado, fomentando la utilización de los ADR y nombrando a auditores para una correcta consolidación del método.

Todo ello no era en vano, se preveía una legislación en esta materia, que aceleraría el proceso la reforma procesal civil de 1990, Civil Justice Reform Act (CJRA), que propició la expansión de las vías que ofrece el ADR.

Ya en 1998 el Congreso de los EEUU aprobó la Ley Federal Alternative Dispute Resolution Act. (ADRA) donde se establece el procedimiento para resolver conflictos por vías distintas a la procesal y autoriza la resolución alternativa de disputas en los tribunales federales, determinando las condiciones y reglas para ello.

Asimismo, en 2001 y tras varias refundaciones nace ACR (Association for Conflict Resolution), organización centrada en la resolución de conflictos en la escuela y referente por sus métodos comunitarios de resolución.

Una vez afianzada la mediación como método de resolución de conflictos, los procesos aumentan en todos los ámbitos de la vida norteamericana, hasta llegar a la actualidad de una forma más que afianzada y expandiéndose por el mundo; países como España, Nueva Zelanda, Austria, han acogido esta experiencia y la han madurado.

Sirva como ejemplo y ratificación, dejando a un lado la ideología política, el papel del último presidente de los EEUU a nivel internacional, donde ha mediado en diversos países aportando una interlocución entre países en guerra, firmando la paz incluso en varias ocasiones, llevando la mediación como bandera del país que la desarrolló y expandió.

### II.2.b: Canadá

Canadá, junto a su país vecino y siguiendo la corriente del mismo, fue pionera en impulsar sistemas de resolución de conflictos como la conciliación, mediación y arbitraje, la cual puede ser elegida en los dos idiomas oficiales del país, inglés o francés.

Asimismo, conjuntamente con Nueva Zelandia y Estados Unidos, fue uno de los primeros países en aplicar la "Justicia Restaurativa"<sup>8</sup> con participación de la comunidad.

En Canadá la aplicación de la "Justicia Restaurativa" proviene del Norte, Alberta, Ontario y Yukón. Los pueblos nativos de este país, alejado de un sentido individualista y adoptando un sentido comunitario, no pueden permitir que el ofensor miembro de la comunidad sea excluido a la cárcel porque ello será contrario a los intereses y estabilidad del propio grupo. Por ello, propician la reparación para el ofendido, y la rehabilitación del ofensor para devolverlo a la comunidad, restableciendo sus vínculos con ésta y el ofendido.

Más tarde, por el 1974, nacería el Instituto ADR de Canadá que introdujo las Reglas de Mediación Nacional y las Reglas de Arbitraje que ahora se utilizan y aceptan ampliamente en todo el territorio. Ambos conjuntos de reglas proporcionan una cláusula modelo de resolución de disputas que pueden utilizar las partes de un contrato para garantizar que cualquier disputa que surja se pueda resolver de la manera más rápida y eficiente posible con una interrupción mínima para las partes. Los abogados de todo Canadá insertan regularmente estas cláusulas en los acuerdos para evitar problemas, confusión y litigios innecesarios en el futuro.

Las Reglas de mediación ayudan a las partes a elegir el mediador, proporcionan un Acuerdo de mediación en formato estándar y establecen reglas relacionadas con el conflicto de intereses, la privacidad y otros aspectos importantes de la mediación. Las reglas aclaran el proceso que se aplicará y permiten que las partes compartan las mismas expectativas desde el principio, reduciendo así las posibilidades de conflicto y agregando un importante elemento de certeza.

Las reglas de arbitraje proporcionan plazos, prácticas y procedimientos claros que brindan certeza a las partes y permiten que las disputas se traten de la manera más eficaz y eficiente posible, incluidos procedimientos específicos para el nombramiento de un árbitro si las partes no pueden ponerse de acuerdo sobre uno.

A diferencia de EEUU y de España, se impone un riguroso procedimiento previo para llegar a la mediación, identificándose como apto o no apto para ejecutar la mediación. Un exhaustivo trabajo de investigación para determinar si la mediación es pata para resolver el conflicto o sin embargo, es óptimo recurrir a la vía judicial.

---

8. Según la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 que sustituye a la Decisión Marco del Consejo de Europa de 2001, "justicia restarurativa" es "*cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial*".

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Al igual que en España, si son aptos para la mediación se reúnen en una primera vista de forma orientativa para conocer el proceso, establecer nuevas vistas y los derechos y obligaciones de las mismas.

Como novedad y herramienta a estudiar e incluir en el método en nuestro país, está la ODR (resolución de disputas en línea), que es un procedimiento similar pero en línea, y más actualmente con la situación sanitaria que nos aborda.

Destacar que Canadá, al ser un territorio con diversas comunidades tradicionales, se aplica diferentes sistemas de voluntariedad en la mediación según los mismos, dato diferenciador de los demás países; como ejemplo sirva la región de Ontario que únicamente establece la obligatoriedad en los procesos civiles siendo los demás de forma voluntaria y pudiendo desistir de los mismos en cualquier momento.

Al contrario sucede en la región de Quebec, donde establece la obligatoriedad de la mediación a una primera sesión de carácter informativo, volviendo a lo detallado anteriormente al proceso de mediación o arbitraje.

Como conclusión y de forma diferenciadora a la nuestra, cualquier parte del conflicto puede retirarse sin justificación alguna, eso sí, pudiendo ser obligada a pagar las costas del procedimiento.

### II.2.c: Argentina

Lo situamos como referente de la mediación en Latinoamérica, donde en la década de los 90 del siglo pasado se encontraba en una situación excepcional debido al colapso de los Tribunales de Justicia.

Tal fue el mismo, que se puso en entredicho a la justicia argentina ya que, en 1990 no se llegaron a resolver ni un 15% de las demandas planteadas, lo que condujo al año siguiente a crear una comisión para estudiar la posibilidad de introducir la mediación como método alternativo para resolver dichas disputas en los Tribunales.

El 14 de mayo de 1992 se funda el Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje (IANCA), entidad de carácter académico sin fines de lucro, constituida por especialistas en la materia provenientes de diversas disciplinas profesionales relacionadas con las actividades de mediación y arbitraje.

Con la introducción de dichas técnicas de mediación, arbitraje, conciliación, negociación y otras apropiadas para la resolución de conflictos críticos tomaron un notable impulso en las Administraciones e Instituciones argentinas como empresas, Gobierno y sobretodo en Justicia.

En síntesis, trata de difundir la adecuada aplicación de las técnicas descritas con un enfoque plenamente humanístico y orientado hacia el efectivo desarrollo del individuo, procurando el mayor reconocimiento a los niveles personal, organizacional y gubernamental.

Todo ello provocó que en 1994 se introdujera un proyecto piloto con estas nuevas técnicas en los Tribunales argentinos, siendo notable el aumento en la resolución de conflictos, lo que condujo a la aprobación, por el Congreso de los Diputados y el Senado argentinos, a la Ley 24573 de Mediación y Conciliación de 1995.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Ley innovadora ya que establece el carácter obligatorio de la mediación previa a todo juicio, excluyendo la materia penal y dictando su artículo 1 *"Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia"*, siempre ante mediadores registrados por el Ministerio de Justicia, requisito que acogeríamos posteriormente en nuestro país, aunque no está lo suficientemente desarrollado (lo explicaremos más adelante).

Destacar, como punto diferenciador con España, que los mediadores son abogados con más de 3 años de experiencia en la profesión y pertenecientes al Ministerio de Justicia mediante homologación, los cuales son designados en los procesos de mediación por sorteo (como un abogado del turno de oficio en España) o por elección de la parte reclamante y, menos frecuente, de mutuo acuerdo entre ambas.

A diferencia de lo que establece la ley española, la legislación argentina no prevé una audiencia informativa previa, simplemente menciona que en la primera audiencia el mediador se deberá informar a las partes sobre los principios que rigen el procedimiento de mediación, derechos y deberes de los mismos, además de las normas de comportamiento. De esta forma se acorta un paso respecto a la legislación española y evita que las partes deban concurrir al despacho del mediador para informarse y posteriormente otra vez para iniciar la mediación.

Cuando se llega al acuerdo, este tiene consideración de título ejecutivo y no será necesaria su publicidad, siempre que cuente con las firmas de las partes, letrados y mediador.

Posteriormente, esta Ley sería desarrollada por el Decreto Reglamentario 91/1998, y modificada por la Ley de Mediación 26.589 de 2010 y su Decreto Reglamentario 1467/2011.

Esta última modificación de la Ley de mediación establece que los jueces podrán, en un proceso judicial, derivar el expediente al procedimiento de mediación, en una forma de "mediación intrajudicial".

Cabe destacar, como sucede en muchos países de América, que dentro de la propia organización territorial argentina, cada una de sus provincias tienen sus propias leyes de mediación, debido a la costumbre que rige en ellas, aunque la mayoría han establecido el sistema homogéneo a nivel nacional.

Por tanto, podemos concluir que el éxito de la mediación argentina es propio de la gran aceptación social y judicial que obtuvo la "mediación prejudicial obligatoria", la cual economiza en tiempo y dinero, descongestiona el volumen de trabajo en los Tribunales y produce una satisfacción para las partes implicadas en el proceso.

### II.2.d: Brasil

Aunque menos reconocido internacionalmente en el sistema de la mediación, Brasil es un gran impulsor de los ADR, fomentando políticas nacionales muy favorables y liderando el Órgano de Resolución de Conflictos (ODS) de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

Influenciado por Canadá, Brasil empezó a mediar en conflictos de arbitraje en el 1979, cuando un grupo de abogados y profesores en Derecho optaron por este método innovador y fundaron el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Brasil Canadá (CAM-CCBC); es tal dicha innovación que se adelantaron a las Leyes Nº 9307 de 1996 y Nº 13.140, del 26 de junio

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

de 2015, lo que produjo que se encontrara con una estructura previa para proporcionar servicios de referencia y estar atento a las mejores prácticas internacionales para su adaptación.

Desde entonces, con la seguridad jurídica conquistada, el uso del arbitraje y la mediación, en la mayor parte del territorio, ha ido creciendo considerablemente cada año y los estudios internacionales muestran a Brasil entre los principales países o territorios con el mayor número de partes involucradas en arbitrajes, sólo detrás de los Estados Unidos, Islas Vírgenes Americanas, Belice y Francia.

Hoy en día es un referente de América Latina, reconocida internacionalmente, participando activamente de las discusiones de más alto nivel sobre el desarrollo global de la utilización y aplicación de los ADR.

El mecanismo de utilización de la mediación es el denominado "no adversario" que ha sido crecientemente buscado tanto en Brasil como en el exterior por posibilitar la resolución de controversias por medio de soluciones construidas por las propias partes involucradas, sean personas físicas o jurídicas. Así como el arbitraje, es un medio que constituye alternativas al sistema judicial, proporcionando procedimientos más rápidos y previendo el mantenimiento de la relación entre las partes.

Destacar que la legislación brasileña al respecto prevé la figura del mediador "extrajudicial", el cual no hace falta que sea licenciado ni profesional, únicamente que sea designado por las partes, y la figura del mediador "judicial", el cual sí tiene que estar graduado y homologado con al menos dos años de enseñanza superior en la Escuela Nacional de Mediación y Conciliación, dependiente del Ministerio de Justicia.

A destacar y como proyecto futuro a introducir en la Unidad de mediación de la Policía Local de Torrent, el artículo último de la Ley Brasileña de Mediación establece que *"La mediación se puede hacer en línea o por otros medios de comunicación que permiten la transacción a distancia, siempre y cuando las partes están de acuerdo"*.

### II.2.e: Australia

Australia, al igual que sucede en muchos países, un grupo de personas, no legas en la materia, se embarca en nuevos métodos de resolución de conflictos antes que el propio Gobierno del país, ya sea por la excesiva carga de trabajo de sus Administraciones de Justicia o por el concepto antropológico de la mediación.

En 1975 se funda el Instituto de Arbitrajes y de Mediadores de Australia, en adelante IAMA, el cual reúne a personas de diferentes profesiones para reagruparlas en una única organización profesional en donde pudieran intercambiar opiniones e informaciones, así como para promover la solución de controversias mediante arbitraje, negociación, mediación y la nombrada justicia restaurativa.

Actualmente, el IAMA cuenta con un panel de árbitros hábiles y experimentados en numerosas áreas comerciales y profesionales; entre ellas cabe citar: la construcción y la ingeniería, el derecho, las finanzas, la contabilidad, la industria, el sector inmobiliario, la tecnología de información, los seguros, el sector marítimo, la salud, el gobierno local y muchos más.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Además, busca servir a la comunidad, al comercio y a la industria facilitando la solución eficiente de controversias a través de métodos como la mediación y la conciliación, siendo el único organismo en Australia con autorización para capacitar y examinar a las personas que actúan como árbitros e incluso con capacidad económica para sufragar los costes de los procesos mencionados, novedad a tener en cuenta si lo comparamos con nuestro país.

Reseñar que Australia es el único país del mundo en el que la mediación está elevada a carrera universitaria y por tanto, existen graduados en mediación, que a su vez, están especializados en cada una de las clases de mediación posibles, es decir, mediación familiar, mercantil, civil, penal y contencioso-administrativa.

Como hemos detallado anteriormente, las controversias de donde procede la mediación suelen ser en los conflictos con los pueblos indígenas nativos de este país de Oceanía.

Sería en 1995 cuando se aprobarían las primeras Reglas de Mediación, que posteriormente irían modificándose y mejorando las conductas y reglas para los mediadores. De igual forma sucede con las reglas del arbitraje, que constan desde el 1999 siendo modificadas hasta en 4 ocasiones, siendo la última en 2020.

Más tempranas fueron las reglas de conciliación, que data de 1987, quizá por sus orígenes y su influencia de la nombrada justicia restaurativa, fuertemente desarrollada en Nueva Zelanda, con la cual comparte mediadores y formación.

### II.2.f: Nueva Zelanda

Posiblemente sea el país que más análisis pueda ofrecer de la mediación o conciliación debido a su historia y origen; bien valdría un TFG exclusivo.

Es innegable el impacto que supuso la llegada de los británicos por el 1769 a Nueva Zelanda, arrollando y desarrollando la cultura aborígen y maorí<sup>9</sup>. Aunque la colonizan, no es hasta 1840 cuando se firma el Tratado de Waitangi<sup>10</sup>, para que los maorís preserven sus tierras; Tratado infructuoso que conlleva a varias guerras y una fuerte reclamación por lo que es suyo, hasta que en 1970 encuentran la postura receptiva del gobierno británico y es cuando se comienza a mediar.

Es en 1975 cuando el gobierno de Nueva Zelanda convierte el Tratado de Waitangi en Ley, y establece el Tribunal de Waitangi, institución ante la que cualquier ciudadano maorí, tribu o grupo que se sienta perjudicado en sus intereses, derechos, propiedades o tradiciones, puede personarse para efectuar su reclamación.

---

9. Los maoríes o maorís son una etnia polinésica que llegó a las islas de Nueva Zelanda, en el océano Pacífico sur, posiblemente de islas más al norte como Rarotonga o Tongatapu. La palabra maorí significa "común", "normal", en la lengua maorí, y también en otros idiomas de la Polinesia.

10. El Tratado Fue firmado por funcionarios de la corona británica actuando en representación de la reina Victoria I, y por jefes maoríes de la Isla Norte. Este tratado, referido comúnmente por los neozelandeses como "*The Treaty*", justificaba que los ingleses hiciesen de Nueva Zelanda una colonia británica. Hoy se considera el punto fundacional de Nueva Zelanda como nación.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El Tribunal actúa como mediador en las disputas con la Gran Bretaña, estudiando cada caso e interpretando el Tratado para solucionar cada conflicto. Cada proceso se inicia con el nombramiento de los representantes, que negocian por cada una de las dos partes (pueblo maorí y Corona Británica) hasta llegar a un acuerdo mutuo.

El Acuerdo mutuo conseguido pasa a convertirse en Ley, y por cuyo buen cumplimiento velan ambas partes.

Como punto a destacar y totalmente diferenciado del español, aunque cada vez más mencionado en nuestro sistema mediador, encontramos la "Justicia Restaurativa o reparativa".

La justicia restaurativa o la práctica restaurativa se utilizan ampliamente en una variedad de contextos, por ejemplo, en lugares de trabajo, escuelas y el sistema de justicia penal.

La información aquí se centra en la justicia restaurativa en el sistema de justicia penal y la capacitación y acreditación que el Instituto de Resolución brinda en nombre del Ministerio de Justicia.

La justicia restaurativa es una parte integral del sistema de justicia penal de Nueva Zelanda, financiado por el Ministerio de Justicia.

La justicia restaurativa es una respuesta comunitaria al delito que tiene como objetivo hacer que los delincuentes rindan cuentas por su delito y, en la medida de lo posible, reparar el daño que le han hecho a la víctima y a la comunidad.

La participación en ella es voluntaria e implica una reunión facilitada entre la víctima y el delincuente, y como interesante y a destacar, participa la comunidad en dicha conferencia.

Las conferencias son diferentes a la mediación pues incluyen a más participantes donde están presentes no solo la víctima y el infractor primarios, sino también las víctimas secundarias (como los familiares y amistades de la víctima), y también los familiares y amistades del infractor. También pueden participar los representantes del sistema de justicia penal donde la principal diferencia es que el grupo, en su totalidad, es el que decide lo que debe, hacer el infractor para reparar el daño.

El acuerdo se formaliza por escrito, es firmado y se envía a los funcionarios correspondientes dependientes del Ministerio de justicia penal de Nueva Zelanda.

Concluir que al igual que las Unidades de Mediación en nuestro país, el fin es que esta reunión sea un procedimiento que se lleva a cabo para fortalecer la empatía y liberar a las personas de cualquier sentimiento antagónico que tuviera, propiciando la armonía entre las partes y su posterior conciliación.

### II.3: Antecedentes de la Mediación en el Derecho Europeo comparado

El proceso de institucionalización de la mediación se ha desarrollado de forma desigual a lo largo de Europa, debido al escaso marco legal o normativo al respecto, lo que condujo a iniciativas normativas por sectores específicos (familia, menores o consumo) y con sustantivas diferencias dependiendo del país donde se ejercía la mediación.

En la actualidad, el auge de la mediación es notorio en el derecho comparado, con marcada presencia en el Derecho comunitario europeo más reciente y en países del sur y norte de América.

Una vez detallados estos, nos centraremos en el análisis del marco europeo, dejando para más adelante a España y en el contexto de experiencias surgidas de realidades y necesidades propias y comunes de los principales países de la Unión Europea que han debido incorporar a su legislación nacional un marco normativo mínimo para fomentar la mediación, dejando para capítulos posteriores el desarrollo del marco jurídico y normativo.

#### II.3.a: Alemania

Alemania se asemeja a España en cuanto a su organización territorial, lo que se denominan Estados federados<sup>11</sup> que en un símil con nuestro país serían las Comunidades Autónomas; dichos estados federados tienen un importante papel en la mediación, ya que les corresponde decidir si la misma va a ser ejercida por instituciones públicas o privadas.

La base de la legislación alemana al respecto enfatiza en resolver los conflictos mediante una alternativa de solución en lugar de acudir a los Tribunales, para lo cual existen tanto autoridades públicas como profesionales de justicia que actúan como mediador entre las partes involucradas en un conflicto con el objetivo de encontrar una solución.

En general, se admite la mediación cuando la legislación no prescribe formalmente la resolución judicial de una determinada clase de litigios o asuntos. Los ámbitos en los que es más frecuente son los del Derecho de familia, el Derecho de sucesiones y el Derecho mercantil.

Caso aparte si se trata de Derecho penal, donde no se habla de mediación propiamente dicha, aunque impone a jueces y fiscales que en cualquier momento del proceso judicial controlen la posibilidad de alcanzar una compensación entre autor y víctima. Una vez que la autoridad competente ha derivado el asunto a mediación, entran en escena los servicios de mediación existentes en la jurisdicción correspondiente. Aunque corresponde al fiscal o al tribunal la decisión sobre si un asunto debe derivarse o no a mediación, es el mediador quien finalmente decide si en ese asunto en concreto es posible o no la mediación.

---

11. Un estado federado o Land (pl. Länder, en lenguaje jurídico, más usualmente llamado bundesland) es cada una de las dieciséis entidades territoriales en las que desde 1990 se divide la República Federal de Alemania. Los länder son sujetos de derecho internacional originarios con personalidad estatal propia y son representados en el extranjero por el Estado federal (Bund), teniendo incluso capacidad de firmar acuerdos internacionales en el ámbito de sus competencias. Cada uno de los dieciséis estados federados tiene su propio gobierno y parlamento (el Landtag), que es elegido cada cuatro o cinco años según cada uno de ellos.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

En Alemania también podemos hablar de conciliación en asuntos de poca entidad. La conciliación, aunque conceptualmente distinta de la mediación como mecanismo de autocomposición, constituye un instrumento de general aplicación en el derecho alemán.

La Ley alemana de Enjuiciamiento Civil, que data de 1999 con posteriores reformas en 2002, exige que el tribunal promueva e intente en todo momento un acuerdo directo entre las partes donde el juez está obligado a proponer un procedimiento de conciliación como requisito previo para iniciar el procedimiento contencioso, en la medida que ello "no resulte inútil", lo que se traduce en un sistema de obligatoriedad previa intermedia o atenuada, que radica en último término en el criterio del tribunal.

No es hasta 2012 cuando se aprueba la primera Ley de mediación, dando fuerza a la resolución de conflictos de manera extrajudicial. Se trata de la primera norma jurídica que regula formalmente los servicios de mediación en ese país e incorpora al ordenamiento jurídico alemán la Directiva europea sobre mediación (Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles).

El alcance de dicha Ley rebasa los requisitos de la Directiva europea; ésta únicamente contempla los litigios mercantiles y civiles transfronterizos, mientras que la norma alemana abarca todas las modalidades de mediación, con independencia del tipo de litigio o el lugar de residencia de las partes.

La Ley sobre la mediación alemana solamente establece directrices generales, pues los mediadores y las partes en conflicto han de disponer de un margen de maniobra considerable durante el proceso de mediación. La Ley define inicialmente los términos «mediación» y «mediador», para diferenciar la mediación de otras formas de resolución de litigios (caso de la conciliación explicada más arriba).

Con arreglo a esa norma, la mediación es un proceso estructurado en cuyo marco las partes tratan de encontrar, de manera autónoma y voluntaria, una solución de mutuo acuerdo al litigio con la ayuda de uno o varios mediadores, al igual que sucede en España. Los mediadores son personas independientes e imparciales, sin poder decisorio, que guían a las partes interesadas en el procedimiento de mediación.

Se ha evitado deliberadamente establecer en la Ley un código preciso de conducta para ese procedimiento. Sin embargo, sí se establecen una serie de exigencias de información y de limitaciones de la actividad, con el fin de proteger la independencia y la imparcialidad de la profesión de mediador, que además, la legislación les obliga formalmente a preservar rigurosamente la confidencialidad de sus clientes.

La Ley fomenta la resolución de los litigios de mutuo acuerdo al incluir una serie de diferentes incentivos en los códigos procesales. Así, en lo sucesivo, cuando las partes incoen un procedimiento civil, tendrán que indicar si ya han tratado de resolver el asunto extrajudicialmente, por ejemplo a través de un procedimiento de mediación, y si existen razones concretas que desaconsejen esa vía. El tribunal puede además sugerir que las partes traten de resolver el litigio recurriendo a la mediación o a otra modalidad de resolución extrajudicial; si las partes rechazan seguir esa opción, el tribunal puede suspender el procedimiento.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Destacar que, a diferencia de España, por el momento no se contempla la concesión de asistencia jurídica gratuita para la mediación.

La mediación está en permanente evolución en Alemania, tanto que el Gobierno federal está obligado jurídicamente a informar al Bundestag (la cámara baja del Parlamento) sobre la repercusión de la Ley al cabo de cinco años desde la fecha de entrada en vigor, debiendo determinar si es necesario introducir medidas legislativas adicionales en relación con la formación y el desarrollo profesional de los mediadores.

Para finalizar, *“los acuerdos alcanzados en la mediación pueden ejecutarse con la ayuda de un abogado o de un notario”* (artículo 796, letras a-c, y artículo 794, apartado 1, número 5, del Código de Procedimiento Civil).

### II.3.b: Finlandia

De los países nórdicos<sup>12</sup>, Finlandia es uno del más desarrollado en cuanto a las técnicas de mediación, influenciada por Noruega, que más adelante dedicaremos un apartado especial.

La gestión general, las directrices y la supervisión de la mediación en las causas penales y en determinadas causas civiles son responsabilidad del Ministerio de Asuntos Sociales. A las oficinas provinciales del sistema estatal de salud y bienestar corresponde garantizar la disponibilidad de servicios de mediación en cualquier parte del país.

El estado paga a los proveedores de servicios una compensación por los costos de las actividades de mediación.

Cuando hablamos de mediación, Finlandia distingue entre los asuntos civiles y los penales, pero en ambos se aplica la mediación como una herramienta rapadora entre las partes en conflicto o entre ofensor y ofendido.

Los asuntos civiles planteados ante los órganos jurisdiccionales generales pueden someterse a mediación en la forma establecida en la Ley 663/2005. Con ella se pretende el arreglo amistoso de los conflictos. Se exigen como requisitos previos que el asunto sea susceptible de mediación y que resulte apropiado recurrir a ésta teniendo en cuenta las pretensiones de las partes. La mediación puede ser solicitada por una de las partes, o por ambas, antes de ir a juicio. La solicitud escrita debe indicar el objeto del conflicto y las discrepancias en las posiciones de las partes. Se han de exponer asimismo los motivos por los que se considera que el asunto es susceptible de mediación.

Puede recurrirse también a la conciliación, según la Ley 394/2011 de Conciliación y fortalecimiento de la conciliación ante la justicia ordinaria, en las causas civiles en las que al menos una de las partes sea una persona física. En todo caso, en las causas civiles, a excepción de las resultantes de demandas de indemnización por daños provocados por infracciones penales, únicamente cabe la mediación cuando el asunto sea de pequeña cuantía, teniendo en cuenta su naturaleza y las pretensiones de las partes.

---

12. Los países nórdicos pertenecen a la región geográfica y cultural que comprenden cinco Estados de Europa Septentrional: Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suecia. Coparten características en común, entre ellas una identidad y unos valores compartidos, estrechos lazos culturales e históricos, e incluso el idioma.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Pueden acogerse al procedimiento de conciliación las partes que hayan manifestado de forma personal y voluntaria su conformidad con él, por lo que han de tener capacidad para comprender sus implicaciones y las soluciones que es posible alcanzar a través de esta institución. Por lo tanto, antes de que las partes acuerden recurrir a la conciliación, han de explicárseles sus derechos y la forma de participar en el proceso. Cualquiera de ellas tiene derecho a revocar su consentimiento en todo momento durante la fase de conciliación.

Es posible aplicar la conciliación a los delitos que se consideren adecuados para este procedimiento, dadas la naturaleza y circunstancias de la infracción, las relaciones entre el imputado y la víctima y los demás aspectos del contexto delictivo. Los delitos cuyas víctimas sean menores de edad no pueden someterse al proceso de conciliación cuando éstas requieran protección especial como consecuencia del tipo de delito o de su edad.

Por lo demás, se aplica, en lo que proceda, la normativa sobre conciliación en las causas penales.

La mediación en asuntos penales y litigiosos existe en Finlandia desde 1983. Actualmente, la Ley 1005/2005 (modificada por la Ley 680/2015) de mediación en asuntos penales y determinados conflictos introduce una enmienda a la anteriormente mencionada Ley de Conciliación, donde establece "Si otra ley contiene disposiciones sobre mediación o un asunto relacionado con la mediación que se desvíen de esta ley, se cumplirán en lugar de esta ley"; queda patente la prioridad de la mediación respecto a la conciliación.

En las causas penales sólo es posible recurrir a la conciliación si las partes han manifestado de forma personal y voluntaria su conformidad con ella y si tienen capacidad para comprender lo que significa y las soluciones que se pueden alcanzar a través de ella. En él, mediadores externos ayudan a las partes a tratar el asunto y, por ejemplo, a resolver los daños.

Sin embargo, en las causas civiles, para iniciar la mediación se requiere el consentimiento de todas las partes.

En Finlandia existe un código nacional de buenas prácticas para mediadores, además de otros códigos sectoriales (por ejemplo, para determinados ámbitos especializados, como la mediación en asuntos relacionados con el derecho de familia, con la sanidad y con la construcción).

Destacar que la mediación es un estilo de convivencia social, marcado en la sociedad desde la escuela, donde las mismas pueden tomar la iniciativa de mediar en asuntos penales y litigiosos para niños y jóvenes. El maestro, director, curador de la escuela u otro profesional de la escuela puede estar en contacto directo con la oficina de conciliación más cercana. La oficina de conciliación determinará si las partes pueden tratar el asunto en conciliación.

La mediación también puede ser iniciada por una víctima de un delito o un sospechoso de un delito. Además, la policía, el fiscal, el tutor, el administrador o la autoridad social pueden iniciar la mediación igualmente.

### II.3.c: Francia

En Francia se entiende que la mediación permite a la Administración pública "*faire son examen de conscience*<sup>13</sup>" y al ciudadano conocer mejor el fundamento de sus pretensiones, sin afrontar procesos largos y costosos. Se entiende que estos recursos son un elemento de racionalización, tanto del objeto como de los términos del conflicto.

En Derecho francés, las partes pueden recurrir a la mediación en todos los ámbitos del mismo, siempre que la mediación no atente contra lo que se denomina "el orden público de dirección". Por ejemplo, no es posible celebrar una mediación para eludir las normas imperativas del matrimonio o el divorcio.

La mediación se ejerce sobre todo en los asuntos de familia (juez competente en asuntos de familia, a través de un mediador familiar) y en los litigios de menor cuantía (procedimientos ante un juez de proximidad o un juez de un juzgado de primera instancia e instrucción, por mediación del conciliador).

El recurso a la mediación está sujeto al acuerdo previo de las partes. No obstante, cuando se presenta una demanda ante un tribunal, "*el juez que conoce del asunto, tras recabar el acuerdo de las partes, puede designar a un tercero para que las escuche y coteje sus puntos de vista con objeto de que puedan encontrar una solución al conflicto que las enfrenta*" (artículo 131.1 del Título V bis: La Mediación, del Código de Procedimiento Civil francés).

Los siguientes artículos establecen las características del procedimiento, destacando el artículo 131.10 que establece que "*En cualquier momento podrá el tribunal poner fin a la mediación, si así lo solicita alguna parte o el propio mediador. El tribunal también podrá ponerle fin de oficio, cuando se hallare comprometido su correcto desarrollo*".

El juez también puede ordenar a las partes, sólo en el marco de la determinación del ejercicio de la patria potestad o de las medidas provisionales en materia de divorcio, que asistan a una reunión de información sobre la mediación, que es gratuita para las partes y no puede ser objeto de ninguna sanción particular (artículos 255 y 373-2-10 del Código Civil).

La Ordenanza nº 2011-1540, de 16 noviembre 2011, incorporó al ordenamiento jurídico francés la Directiva 2008/52/CE, que establece un marco destinado a incitar a las partes a encontrar, con la ayuda de un tercero, el mediador, una solución amistosa a los litigios que las enfrentan, extendiendo su aplicación no solo a las mediaciones transfronterizas, sino también a las mediaciones internas, salvo en el caso de los litigios surgidos en el marco de un contrato de trabajo así como en materia de Derecho administrativo real.

---

13. El examen de conciencia es un ejercicio espiritual, religioso o no, mediante el cual se examina a la persona en conciencia, cómo hizo o promovió el bien y resistió el mal en los enfoques, actitudes y pensamientos de su vida diaria, todo con miras para mejorar la calidad moral o religiosa de su vida.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

La Ordenanza de 16 de noviembre de 2011 modifica la Ley de febrero de 1995 antes citada, con el fin de establecer un marco general para la mediación. En ella se ofrece una definición del concepto de "mediación", precisa las cualidades que debe reunir el mediador y recuerda el principio de confidencialidad de la mediación, esencial para el éxito de la misma.

La Ordenanza recuerda el principio en virtud del cual el juez que conoce de un litigio puede en todo momento nombrar un mediador que, en la práctica, también puede ser un conciliador judicial. Sin embargo, el juez no puede delegar en un mediador los intentos previos de conciliación en los casos de divorcio y separación de cuerpos. Asimismo, dispone que el juez que no haya obtenido el acuerdo de las partes puede ordenarles que acudan a un mediador para que les informe del objeto y el desarrollo de la medida de mediación. Con arreglo a la legislación vigente, solo se puede encomendar esa misión de información a los conciliadores judiciales y los mediadores familiares.

El Decreto nº 2012-66, de 20 de enero de 2012, adoptado en aplicación de la Ordenanza de 16 de noviembre de 2011, introduce en el Código de Procedimiento Civil un libro V dedicado a la resolución amistosa de litigios, con objeto de precisar las normas aplicables a la mediación y la conciliación convencionales, así como las relativas al procedimiento participativo. Este libro V es la contrapartida de los títulos VI y VI bis del Código de Procedimiento Civil, consagrados, respectivamente, a la conciliación y a la mediación judiciales. Además, el Decreto nº 78-381 de 20 de marzo de 1978 ha sido modificado y ya solo recoge las disposiciones estatutarias relativas a los conciliadores judiciales.

Como novedad en el proceso francés de la mediación, el pasado 11 de marzo de 2015, se aprobó el Decreto de simplificación del procedimiento civil sobre la comunicación electrónica y la resolución amistosa de conflictos. El legislador francés ha optado por incentivar a las partes a resolver los conflictos a través de medios extrajudiciales, especialmente a través de la mediación.

Así, una de las medidas tomadas ha sido que para que la demanda sea admitida a trámite será necesario, para determinados asuntos, acreditar "*los procedimientos realizados para llegar a una solución amistosa de la controversia*" por las partes<sup>14</sup>". Es cierto que no se exige el haber llevado a cabo la mediación en sí, sino que lo que es necesario es acreditar los intentos previos de resolución del conflicto antes de la presentación de la demanda.

Lo expuesto da un amplio margen de discrecionalidad a los jueces, puesto que el artículo 157 del Código Procesal francés les permite que "*si no se justifica, al inicio del procedimiento y de conformidad con los arts. 56 y 58, los procedimientos realizados para llegar a un arreglo amistoso de la controversia*" puede proponerle a las partes la realización de una mediación.

Es cierto que esto último es discrecional para el juez y para las partes, porque si llega a hacerlo no estarán obligadas a someterse a él. Pero para este último caso ya estaríamos hablando de una mediación intrajudicial y no extrajudicial como venimos defendiendo en este trabajo.

Lo que sí es obligatorio es el hecho de acreditar los esfuerzos previos realizados para resolver el conflicto antes de la presentación de la demanda.

---

14. Así lo establecen los arts. 55, 56, 58 y 127 del Código Procesal Civil francés.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

En cuanto a la fuerza ejecutiva del acuerdo alcanzado en una mediación, cuando se refiere a los casos de la mediación extrajudicial, el artículo 1565 del Código de Procedimiento Civil francés prevé que, al objeto de conferir fuerza ejecutiva al acuerdo alcanzado por las partes, este puede ser sometido a homologación por el juez competente para conocer del tipo de litigio de que se trate.

Cuando la mediación se produce en el marco de un proceso judicial, el artículo 131-12 del Código de Procedimiento Civil francés prevé que, a petición de las partes en conflicto, el juez del litigio homologará el acuerdo que estas le sometan.

El artículo L. 111-3 1 del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución dispone que tendrán carácter de título ejecutivo los acuerdos alcanzados en una mediación judicial o extrajudicial a los que los órganos jurisdiccionales civiles o administrativos confieran fuerza ejecutiva.

Para finalizar, como conclusión y en una comparativa con nuestro país, Francia ha dado el paso definitivo y el legislador francés está plenamente convencido de que la mediación es el instrumento más beneficioso para las partes en conflicto, siendo una herramienta útil para la resolución de los mismos.

Como dato significativo, Francia establece la mediación obligatoria como paso previo a la vía judicial en asuntos de familia.

Como proyecto, Desde el 1 de septiembre y hasta el 31 de diciembre del 2019, Francia ha establecido una medida para impulsar la mediación a nivel familiar, donde sin haber intentado la mediación previa no se admitirá dicha demanda.

### II.3.d: Italia

Como hemos venido explicando la Unión Europea ha realizado numerosos esfuerzos en legislar para la aplicación de la mediación como método para la resolución de conflictos.

De los varios países donde se han seguido las pautas al pie de la letra e incluso han implementado sus propias normas, destaca Italia, que es el país donde la mediación obligatoria ha dado mejores resultados de toda la Unión Europea.

El país transalpino, lo hizo originalmente a través del Decreto Legislativo número 28 de 4 de marzo de 2010 y aunque no ha estado exenta de problemas (como la declaración de inconstitucionalidad de algunos de los preceptos de su legislación), es importante señalar que la Sentencia nº 272 de 6 de diciembre de 2012 del Tribunal Constitucional italiano impulsó una reforma de la mediación obligatoria, la cual es compatible con la salvaguarda de la tutela judicial efectiva, reconocida en la Constitución italiana desde el año 1947.

A tal efecto se han reafirmado los tribunales italianos al pronunciar que la nueva mediación obligatoria es compatible con el mencionado derecho a la tutela judicial efectiva.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Por consiguiente, la legislación italiana estableció tres tipos distintos de mediación obligatoria, dependiendo de alguna de las siguientes circunstancias:

- La primera, referida a la obligatoriedad de la mediación, cuando existiesen cláusulas contractuales o estatutarias que así lo señalasen, señalando la legislación que, de no producirse la misma, la demanda sobre la materia referida no sería admitida a trámite.
- La segunda es la mediación judicial, que la puede exigir un juez durante un procedimiento ya iniciado y fuera de las materias que ya se establecen como obligatorias por la propia Ley.
- La tercera y última, la mediación que se impone con carácter obligatorio y *ex ante* del inicio de procedimiento judicial, donde el juez estaría obligado a rechazar por tratarse de materias recogidas por la legislación como obligatorias<sup>15</sup>.

Es evidente que el legislativo italiano, ha establecido con claridad las materias en las que es obligatorio iniciar la mediación, las cuales van más allá de los asuntos relativos a la contratación civil y mercantil.

Dicha actividad (civil y mercantil) de mediación es gestionada por los organismos de mediación, que son los organismos públicos o privados inscritos en el registro de organismos de mediación supervisado por el Ministerio de Justicia.

Se puede recurrir a los organismos de mediación para la resolución extrajudicial de todos los conflictos en materia civil y mercantil relativos a los derechos disponibles.

Actualmente, la mediación civil y mercantil se encuentra regulada por el mismo Decreto legislativo 28/2010 y por el Decreto ministerial 180/2010.

Volviendo a mencionada obligatoriedad de la mediación, en Italia se establece que iniciar la mediación supone un presupuesto necesario y esencial para presentar la correspondiente demanda ante los juzgados (el juez no admitirá a trámite demanda que verse sobre las materias mencionadas anteriormente y en las que el demandante y demandado no hayan realizado la mediación obligatoria).

En este sentido, cabe la posibilidad de que el juez, tras una valoración del caso y, una vez iniciado el procedimiento, pueda solicitar a las partes en conflicto que se sometan al procedimiento de la mediación.

Cierto es que, la mediación establecida no es incondicional, sino que, como sucede en otros países, esa obligatoriedad viene mitigada o atenuada por varias circunstancias como son la limitación de su duración (3 meses), la admisión de la demanda a trámite, a pesar de que no hayan transcurrido los 3 meses mencionados, si se produce el inicio de la mediación y esta finaliza sin acuerdo, y si las partes deciden no seguir con el procedimiento de mediación este habrá sido gratuito<sup>16</sup>.

---

15. Tanto es así que se configura como una condición de admisión a trámite de la demanda: "non possono essere interpretate in senso estensivo (v. Cass. 967/04), deve ritenersi che se il procedimento di mediazione dura più di 3 mesi le parti sono libere di iniziare il giudizio di merito".

16. Artículo 5 bis del decreto legislativo de 4 de marzo de 2010, n.28.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Podemos por lo tanto afirmar que la introducción de la mediación obligatoria en Italia ha contado con medidas que han incentivado su implantación, como las anteriormente mencionadas.

No obstante, hemos de señalar que se introdujeron otras medidas que lo que pretenden es penalizar con la imposición de las costas en caso de que el fallo coincida con la propuesta de acuerdo que se hubiese realizado por parte del mediador<sup>17</sup>.

Esto, como señala VÁZQUEZ DE CASTRO, ha generado fuertes críticas, pero no deja de ser una posibilidad a tener en cuenta por el legislador español<sup>18</sup> en las futuras revisiones legislativas sobre la mediación.

Como conclusión y espejo en el que mirarse, el éxito de la mediación italiana no sólo radica en la experimentación de los múltiples factores enumerados, incluyendo entre ellos a la sociedad italiana, sino que además, las medidas sancionadoras incluidas (sufragar las costas del proceso), por un lado, e incentivadoras por otro (costas gratuitas si la sentencia coincide con la propuesta realizada por el mediador), tienen mucho que ver en ello.

### II.3.e: Inglaterra

A pesar que recientemente ha abandonado la Unión Europea. Inglaterra merece un apartado sobre cómo ha tratado la mediación, ya no solamente de forma legislativa e institucional, sino de la manera en que la policía se relaciona con sus vecinos.

El Ministerio de Justicia es responsable de la política de mediación civil y familiar y de fomentarla, juntamente con el País de Gales.

Por una parte, en la Mediación civil, el Ministerio de Justicia y el Departamento de Tribunales de la Reina (Her Majesty's Courts and Tribunal Service: HMCTS) han establecido dos procedimientos de mediación civil mediante los que las partes pueden resolver los litigios en función de la cuantía de la demanda.

El primero es el "Servicio de Mediación en Procesos de Escasa cuantía" el cual es un servicio interno que ofrece y gestiona el HMCTS para casos cubiertos por el procedimiento de escasa cuantía, que se refieren, en general, a demandas inferiores a 10000 GBP.

Para casos de mayor cuantía, superior a 10000 £, el Ministerio de Justicia, en colaboración con el Consejo de Mediación Civil (Civil Mediation Council: CMC), ha introducido un sistema de acreditación mediante el que los organismos que presten mediación pueden solicitar su inclusión en el registro de mediación civil para que los tribunales les remitan a las partes en los casos adecuados.

En cuanto al procedimiento de la mediación civil, no está regulada por ley ni tampoco es una condición previa para iniciar un procedimiento judicial. No obstante, las partes en los procedimientos civiles deben considerar seriamente las posibilidades de mediación antes de acudir a los tribunales.

---

17. Artículo 13 del Decreto Legislativo núm. 28, de 4 de marzo de 2010.

18. VÁZQUEZ DE CASTRO, E. y GARCÍA VILLALUENGA, L.: "La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo", en *Política y Sociedad*, núm. 50, 2013. Pág. 93.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

La normativa de procedimiento civil (*Civil Procedure Rules: CPR*) regula el procedimiento y la práctica que deben seguirse en materia civil en las distintas salas del Tribunal de Apelación, del Tribunal Supremo y de los tribunales de distrito. La CPR tiene un código de procedimiento, cuyo objetivo primordial es ayudar a los tribunales a resolver los asuntos con equidad. Parte de este objetivo superior exige que el tribunal recurra activamente a un procedimiento alternativo de resolución de litigios, lo que implica alentar a las partes implicadas a utilizar un procedimiento de resolución alternativa de litigios, si el tribunal lo considera apropiado y facilita el uso de dicho procedimiento.

La mediación es totalmente voluntaria, pero en la normativa de procedimiento civil figuran los factores que deben tenerse en cuenta para decidir el importe de las costas aplicables. El órgano jurisdiccional debe sopesar los esfuerzos que se hayan realizado antes y durante el procedimiento para intentar resolver el litigio. Por lo tanto, si una parte ganadora hubiera rechazado previamente una oferta razonable de mediación, el juez puede decidir que no se obligue a la parte perdedora a pagar las costas de la parte ganadora.

Las partes en un litigio en materia civil que hayan llegado a un acuerdo en un proceso de mediación pueden solicitar al órgano jurisdiccional que un juez ratifique el acuerdo. Tras su ratificación por el juez, el acuerdo se convierte en un auto de avenencia jurídicamente vinculante y ejecutable, siempre que el órgano aprecie que el acuerdo es correcto.

Por otra parte, la Mediación familiar, y con el referente claro del modelo norteamericano, data de 1974 y está íntimamente ligada al proceso judicial. Actualmente, es un proceso totalmente voluntario y desde 2011 todos los demandantes (no solo los beneficiarios de financiación pública) han de considerar recurrir a la mediación y asistir a una reunión de información y evaluación antes de presentar una reclamación ante el tribunal.

El demandado eventual debe también asistir (si lo invitan a hacerlo). Si el demandante persiste en su querrela, deberá introducir el formulario con su demanda para demostrar que no está obligado a asistir a la reunión de información, que ha asistido a la misma y que la mediación no se consideró deseable o que asistió y la mediación se interrumpió o fue imposible resolver todos los puntos. La presentación del formulario acompañando a la denuncia, como ya se ha dicho, es un requisito legal.

En respuesta a las recomendaciones de la Revisión de la Justicia Familiar, el Gobierno introdujo una disposición en el proyecto de Ley de Menores y Familias de 2013 para elevar a requisito legal la tendencia actual a asistir a un encuentro de información y evaluación de la mediación (con algunas excepciones, como en casos en que haya pruebas de violencia doméstica).

Al igual que las normas de procedimiento civil, las normas de procedimiento (una normativa completa de procedimientos judiciales), fomentan el recurso a métodos de solución alternativa de conflictos.

Las partes en litigios familiares que hayan alcanzado un acuerdo entre ellas, a través de sus abogados o a través de la mediación, podrán solicitar al órgano jurisdiccional que convierta su acuerdo en un auto de avenencia jurídicamente vinculante y ejecutable, siempre que el órgano aprecie que el acuerdo en cuestión es correcto.

### II.3.f: Noruega

Para finalizar el recorrido por los antecedentes históricos de la Unión Europea acabaremos explicando en detalle la experiencia nórdica de la mediación, la cual es innovadora y la cual debemos absorber todo lo que podamos de ella para aplicarlo en España.

Primeramente, decir que aunque Noruega<sup>19</sup> no pertenece a la Unión Europea si pertenece a Europa y a su espacio, muchos son los países que han "copiado" sus técnicas y métodos en resolución de conflictos.

Noruega es un referente mundial en cuanto a iniciativas políticas novedosas, siempre en pro de la evolución social, en pro de dar respuestas a los problemas sociales para alcanzar el mayor grado de bienestar entre los componentes de su comunidad.

Tanto en Noruega, como en Suecia, Finlandia o Dinamarca, hace más de veinte años se ha producido un aumento de experiencias e iniciativas públicas y privadas en lo que a mediación se refiere, altamente proactivos en la elaboración de todo tipo de soportes legislativos, para que la mediación pueda desarrollarse y dar respuesta a una demanda social.

Estos países europeos, vecinos nuestros, observaron, antes incluso que la propia Unión Europea, que, además de los sistemas tradicionales de administración de justicia tal y como los conocemos, existen otros métodos de gestión del conflicto. Tomaron conciencia de que una justicia excesivamente formalizada, fría, tremendamente burocratizada, no era capaz de dar respuesta a toda la conflictividad social. La sociedad estaba, y está, demandando la ampliación de mecanismos de gestión del conflicto

He destacado a Noruega porque dentro de los países cercanos es el que más iniciativas ha producido y en donde con más contundencia se han aplicado.

En Noruega, desde 1980 existen los llamados Consejos de Conciliación, los cuales forman parte del sistema judicial noruego y están adscritos al ministerio de justicia. Antes de llevar el pleito a las cortes regulares, al litigio tradicional, es obligatorio en Noruega que el caso pase por una primerísima instancia, a nivel municipal, en la que se intenta la mediación, tal y como se recoge en la Ley Procesal Civil y en la ley relativa a las Cortes de Justicia en Noruega.

Estos Consejos de Conciliación podríamos equipararlos a los antiguos (aún vigentes en algunos municipios españoles) juzgados de paz, con la gran diferencia de que en la base de estos "juzgados de paz" existe un enorme cuerpo de mediadores.

Los municipios noruegos (llamados condados), están obligados a la implantación de estos Consejos. Todos los municipios tienen la obligación de prestar este servicio. Debe haber uno en cada municipio, si bien, cuando un municipio es pequeño puede estar adscrito al cuerpo de conciliación de un municipio cercano más grande que sí lo tenga (lo que en España llamamos servicios mancomunados).

---

19. Noruega no es un Estado miembro de la Unión Europea (UE), pero es, en efecto, necesario para adoptar alrededor del 20 % de los actos jurídicos de la Unión Europea debido a su participación en el Espacio Económico Europeo (EEE), a través de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC).

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Todos los mediadores que forman parte de los Consejos de Conciliación deben guardar riguroso secreto profesional. Solamente se exige un registro en el que se recojan los datos objetivos del conflicto que se va a gestionar.

La mediación que se realiza no es pública. Si los mediadores miembros de estos cuerpos de conciliación consideran que el caso es complejo o que no pueden entrar a gestionar, y que es necesaria la gestión del caso por las cortes regulares, lo derivarán a estas. Los casos que son llevados a estos cuerpos de mediadores se entiende que son susceptibles de mediación.

Por encima de ellos está el "juez de paz" que puede llegar a conocer y decidir en determinados casos. No es necesario que este juez de paz sea técnico en derecho. Por lo tanto, en los casos en los que entraría a conocer, se produciría una especie de arbitraje.

Es aquí lo que resulta interesante e innovador en el estudio de la mediación, ya que gracias al esfuerzo y trabajo que se realiza en esta primera fase los conflictos se resuelven de una manera satisfactoria para las partes; las estadísticas expresan un 96% de los casos en los que entran a mediar los mediadores de estos Consejos de Conciliación terminan con una mediación satisfactoria.

Huelga decir que los Consejos de Conciliación mediarán los casos susceptibles de mediación. Ahora bien, me aventuraría a decir que casos susceptibles de mediación existen tantos como la propia evolución social esté dispuesta a aceptar y más observando los casos de mediación penal y civil de estos evolucionados países.

Asimismo, si ponemos la enfoque de la mediación en los Juzgados podemos observar como desde 1997 los jueces noruegos reciben el mandato legal de intentar la mediación, ya sea previamente al inicio del proceso o durante el desarrollo del mismo, en un intento que la resolución del conflicto no se externalice.

Pero es aquí de nuevo donde se visualiza la evolución de la mediación en Noruega, ya que es a nivel municipal (el pilar básico de toda organización territorial) donde se solucionan los conflictos en un alarde de combinación entre la aplicación de la ley y una solución razonable, y es desde la cercanía de un municipio es donde mejor se puede encontrar esa solución "verdaderamente" justa.

Para finalizar, hay que señalar algunas iniciativas públicas, no menos importantes, como son la mediación familiar (obligatoria desde 1993), la mediación intercultural o de minorías, la mediación laboral, mediación en las escuelas (proyecto anti-buyling desde 1998) o la mediación víctima-ofensor, que hemos descrito antes en algunos países y con una fuerte influencia de EEUU y Canadá.

Para concluir nada más que expresar que la última iniciativa "víctima-ofensor" resulta interesante dese el punto de vista policial y decir que el programa se inició en 1981 (este alumno aún no había nacido) y que desde 1991, la Ley noruega obliga a los municipios (condados) a ofrecer este servicio de mediación Víctima-Ofensor.

### II.4: Antecedentes de la Mediación en el Derecho Nacional comparado

La búsqueda de alternativas para la solución de conflictos no obedece a un fenómeno exclusivo español, tal y como hemos detallado anteriormente; una tendencia europeísta en alza hacia la búsqueda de soluciones extrajurisdiccionales se ha hecho eco de los movimientos surgidos en el ámbito de los sistemas anglosajones.

Los antecedentes históricos de la mediación, en nuestro país, además de los ya citados, hacen referencia a la Ley de Enjuiciamiento civil de 1881 donde se le denominaba "conciliación" y era obligatoria en todo proceso debido al derecho de la tutela arbitral, establecido en el artículo 280 de la Constitución de Cádiz de 1812, que decía: "*no se podrá privar a ningún español del derecho a terminar sus diferencias por medio de jueces, elegidos por ambas partes*". Los siguientes artículos hacen referencia a la figura del conciliador, generalmente el alcalde de cada municipio, pero en ningún caso se menciona al mediador.

Tenemos que llegar a la Constitución Española de 1978 y más concretamente a su artículo 24 para observar un cambio y que se establezca para todas las personas la tutela judicial efectiva de jueces y tribunales, punto de partida y la base para la posterior aparición del mediador.

Es ya en nuestra reciente democracia cuando se ha recurrido a la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, de una forma emergente e influenciada por las experiencias norteamericanas e iberoamericanas, introduciendo los anteriormente descritos ADR, todo ello como instrumento complementario a la Administración de Justicia española.

En una primera respuesta, se desarrolla la mediación en algunas autonomías, orientadas por las recomendaciones del Consejo de Europa en la Guía de buenas prácticas de la mediación, de 25 de octubre de 1980.

No sería hasta 1998 cuando de verdad adquiere la mediación una importancia notable en España, a través de la Recomendación de Europa sobre la mediación en el ámbito familiar.

A pesar de todos los esfuerzos por implantar la mediación, no es hasta 2008 cuando a través de la aprobación y posterior incorporación al ordenamiento jurídico español de la directiva europea 2008/52/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, del 21 de mayo de 2008 cuando la mediación en asuntos civiles y mercantiles, abre la posibilidad de su utilización como una herramienta más allá del ámbito familiar, llegando a aplicarse en distintos aspectos a los mencionados.

España aprueba en 2012 la Ley 5/12 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles e incorpora la Directiva Europea que únicamente se limita a establecer unas normas mínimas para fomentar la mediación en los litigios transfronterizos en asuntos civiles y mercantiles. Sin embargo, la Ley 5/2012 conforma un régimen general aplicable a toda mediación que tenga lugar en España y pretenda tener un efecto jurídico vinculante.

Más recientemente y fruto del análisis del impacto de las anteriores normas en la sociedad, se dicta una nueva Resolución del Parlamento Europeo de fecha 12 de septiembre de 2017, en la que establece nuevos elementos orientadores para la actividad de los estados miembros.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Destacar que en España el antecedente más reconocido es el Tribunal de las Aguas de la Vega de Valencia, donde sus orígenes se remontan a la era romana del siglo XIII y que actualmente sigue en funcionamiento reuniéndose cada jueves de la semana a las 12 horas en sesión pública, para la gestión de los conflictos y del agua en la huerta de la capital del Turia.

Señalar la importancia de este Alto Tribunal que es el más antiguo de Europa, y que ha persistido a lo largo de los años aun modificándose las leyes (y dos Constituciones de por medio, la de 1812 y 1978), todo ello reflejado en el reconocimiento internacional y que no es más que un mediador, elegido democráticamente por sus miembros, el cual alcanza los objetivos de la mediación hasta el punto que nunca ha sido necesario recurrir a la justicia ordinaria en este aspecto.

Los anteriormente mencionados ADR son técnicas cada vez más apreciadas en la vía extrajudicial, no sólo por las partes involucradas (por las ventajas que aportan con respecto al ahorro de tiempo y dinero), sino también por parte del sistema y Administración Pública acerca tanto de la reducción de la acumulación judicial, (intrajudicial) como para la reducción y resolución de conflictos extrajudiciales. Estos métodos alternativos de resolución de conflictos y centrándonos ahora en la mediación, es y puede ser aplicada en muy diversos ámbitos ya sea; familiar, comunitario, educativo, penal y policial.

La Mediación Policial se ha desarrollado en barrios de las grandes ciudades internacionales y europeas, promoviendo en España un modo de resolución de conflictos que requiere de la participación activa de los ciudadanos y que considera que la comunidad debe "reapropiarse" de la gestión de los conflictos y no depender tanto de las estructuras del Estado (descritas anteriormente) para la gestión de su convivencia.

Además, cuando hablamos de justicia restaurativa (mediación en contextos penales en el esquema víctima/ofensor) no se puede excluir de la misma el rol de la policía local, ya que es muy activo en el papel por la vía de derivaciones al servicio de mediación, tal como ha reconocido y explicado Pollard (2002)<sup>20</sup>.

Finalmente, hemos podido observar como los métodos utilizados en otros países se diferencian del nuestro por su carácter antropológico, de una parte, y por la evolución en su legislación por otra. No obstante, en el contexto internacional se siguen unos mínimos estándares en la resolución de conflictos, más si cabe, debido a la globalización y a las reuniones mundiales que se organizan al respecto.

---

20. POLLARD, CH. (2002) Restorative justice and the role of the police. Restorative Justice and its relation to the Criminal Justice System.

## CAPITULO III: MARCO LEGAL

### III.1: Marco Normativo

#### III.1.a: Tratados Internacionales

En lo que respecta a los Tratados Internacionales, a parte de los analizados más arriba, daremos una breve pincelada por la normativa más destacada, centrándonos a nivel europeo, nacional, autonómico y local.

Primeramente, el objetivo de la mediación de las Naciones Unidas consta ya desde su Carta constitutiva en 1945, en el preámbulo de la misma, y donde sus artículos 2.3 y 33.1 del Capítulo VI lo establecen como el único medio de restauración o arreglo pacífico de las controversias.

Posteriormente, en 1985 los derechos de las víctimas fueron objeto de Declaración de la ONU, y los principios básicos de justicia para las víctimas del crimen y abuso de poder, se recogían en su Anexo, que efectúa una declaración donde se recoge *“Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas”*.

Más tarde se firmarían las reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad, en 1990, destacando la importancia de fomentar una mayor participación de la comunidad en la gestión de la justicia penal y la necesidad de fomentar entre los delincuentes el sentido de su responsabilidad hacia las víctimas y hacia el conjunto de la sociedad.

La Resolución 1999/26 del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas sobre el desarrollo y la aplicación de medidas de mediación y de justicia reparadora en el Derecho penal, instaría a los Estados, las organizaciones internacionales y demás entidades a intercambiar información y experiencia sobre la mediación y la justicia reparadora.

Al igual lo haría, posteriormente, la Resolución 2000/14, de 27 de julio de 2000, del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas sobre Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia retributiva en materia penal que instaría a los Estados miembros a lo mismo.

Sería ya para el siguiente siglo cuando en el 11º Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia penal, celebrado en Bangkok del 18 al 25 de abril de 2005, donde se establecería la *“Potenciación de la reforma de la justicia penal, incluida la justicia restaurativa”*, de la cual hemos detallado en los anteriores capítulos de este TFG.

A partir de esta fecha, Naciones Unidas ha desarrollado mejores instrumentos, más sólidos y de mayor pericia en materia de diplomacia preventiva y, especialmente, de mediación.

En 2006 se creó la Unidad de Apoyo a la Mediación («Mediation Support Unit», en adelante «MSU»), encuadrada en el Departamento de Asuntos Políticos («DPA», creado en 1992). Su Equipo de Reserva de Expertos en Mediación estaría integrado a finales de 2011 por siete expertos que cubrirán seis esferas temáticas: redacción de constituciones, distribución de recursos naturales y de los recursos hídricos, distribución de recursos naturales/tierras, vivienda y propiedad, mecanismos de reparto de poder, cuestiones relacionadas con el género y acuerdos de seguridad.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El citado Equipo se estableció por primera vez en 2008 y se renueva anualmente. Dada su amplia experiencia en la gestión de servicios de reserva, el Consejo Noruego para los Refugiados administra el Equipo de Reserva.

Cabe destacar, adicionalmente, que las Resoluciones Asamblea General 60/284, de 7 de septiembre de 2006, sobre «Prevención de conflictos armados», y 65/283, de 22 de junio de 2011, sobre «Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de conflictos y su solución», han contribuido a anclar la mediación en el sistema de Naciones Unidas y a situarla en lo alto de su agenda.

A este fin, puede subrayarse, asimismo, la importancia de la Reunión de Alto Nivel celebrada en el Consejo de Seguridad en 2011 bajo presidencia libanesa para analizar el Informe del Secretario General sobre «Diplomacia preventiva: obtención de resultados» (S/2011/552).

Fruto de estas iniciativas se han obtenido resultados relativamente positivos, como tras la crisis electoral en Kenia (2007), la transición en Guinea Conakry, las crisis en Kirguistán (2010, con el papel clave del Centro de Naciones Unidas para la Diplomacia Preventiva en Asia Central), Níger y Malawi y el referéndum de autodeterminación en Sudán del Sur celebrado en ese mismo año.

Por lo expuesto podemos afirmar que los Tratados Internacionales van proliferando en pro de la mediación.

### III.1.b: Normativa de la UE

Desde hace años se asiste en los Estados miembros de la Unión europea al desarrollo de las modalidades alternativas de solución de conflictos, tal y como hemos presentado en capítulos anteriores. Las ventajas inherentes a estos modos alternativos o complementarios de los procesos judiciales unidos a la crisis que están atravesando los sistemas judiciales tradicionales han suscitado un interés renovado por estos mecanismos de resolución de conflictos

Desde un punto de vista global y siguiendo la corriente internacional, la mediación como manifestación del movimiento de los ADR se enmarca dentro del movimiento de reformas para garantizar el acceso a la Justicia.

En Europa se han dictado diversos textos legislativos para desarrollar en todos los estados miembros de la UE; procesos de mediación, que otorgan mayor protagonismo a sus ciudadanos en la gestión de los conflictos para desarrollar una mejor convivencia en el marco comunitario.

En todo este proceso de definición conceptual, la Unión Europea comenzó a elaborar y dictar **Recomendaciones**, siendo las más tempranas las Resoluciones en conflictos penales, destacando:

- Recomendación nº 83/ 7 de 23 de junio de 1983 del Comité de Ministros del Consejo de Europa donde se recomienda a los gobiernos de los Estados miembros fomentar políticas tendentes a prevenir la criminalidad y facilitar la indemnización y reparación a la víctima por parte del delincuente, por ejemplo, previendo tal obligación como medida sustitutiva de la pena privativa de libertad.
- Recomendación nº 85/11 de 28 de junio de 1985, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre la posición de la víctima en el marco proceso y del Derecho Penal y donde insta a los gobiernos de

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

los Estados miembros a revisar la legislación y su práctica para adaptarlas a las directrices que se establecen en el texto y que dan prioridad a la reparación, a la par que recomienda a los gobiernos de los Estados miembros examinar las ventajas que pueden presentar los sistemas de mediación y conciliación.

- Recomendación nº 87/21 del 17 de septiembre de 1987, del Comité de ministros del Consejo de Europa sobre la simplificación de la justicia penal, evitando la intervención judicial en primer término, asuntos menores y aplicar principios de intervención mínima, fomentando la compensación entre autor y víctima.

No obstante lo anterior, es de especial relevancia la Recomendación nº 12/1986, del Consejo de Europa, relativa a medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los tribunales de Justicia mediante medidas de conciliación, arbitraje y mediación, enmarcándose en una perspectiva más general de promoción de estos sistemas alternativos que centrándose en una materia en concreto.

En esta misma línea e influenciada por la anterior Recomendación, se aprobaron varias **iniciativas legislativas** que vienen a mostrar la apuesta firme de la Unión Europea por la mediación, como son:

- La Recomendación nº 98/1, de 21 de enero aprobada por el Comité de Ministros a partir de la 616ª reunión, sobre mediación en el ámbito familiar donde instaba a los Estados miembros a adoptar la mediación familiar; es tal la importancia de esta resolución que del día de su aprobación se celebra el Día Europeo de la Mediación.
- La Recomendación 98/257 de 30 de marzo relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, que propone la implantación de un sistema alternativo al judicial para la resolución de conflictos basados en la intervención de un mediador, teniendo en cuenta los costes en los mencionados procesos judiciales y las particularidades de los intereses en el ámbito del derecho del consumo.
- De las más significativas, la Recomendación nº 19 aprobada en 1999, sobre la mediación en el ámbito penal e incorpora el papel del tercero mediador, valora la necesidad de la participación personal activa de la víctima, que además se le reconoce el derecho a ser escuchada, del ofensor, donde insta a su rehabilitación y reinserción, así como la implicación de la propia comunidad. Además establece los principios generales de la mediación penal y sus fundamentos jurídicos<sup>21</sup>.
- La Recomendación nº 2266 de 29 de mayo donde se recoge el acuerdo para el desarrollo y funcionamiento de los procedimientos extrajudiciales (distintos del arbitraje) relativos a la solución de conflictos en materias civiles y mercantiles, para simplificar y mejorar el acceso a la justicia, definiendo a escala comunitaria un método de trabajo para la solución de conflictos por medios alternativos. Además, se exhorta a la Comisión para que elabore y presente a más tardar en 2001 un Libro Verde (que en breve desarrollaremos) que haga un balance de la situación existente y que promueva una amplia consulta para preparar las medidas concretas que deban adoptarse.

---

21. Artículos 3, 4 y 6 de la Recomendación nº 19/99.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Se desarrollaron **otras actuaciones importantes** en el marco de la Unión Europea, poniendo de manifiesto la opción principal de la mediación e instando a los gobiernos nacionales a legislaciones y prácticas internas y ponerlos en funcionamiento progresivamente; en este aspecto destacamos:

- Decisión Marco 220/JAI del consejo de Europa, de 15 de marzo de 2001 (sustituida posteriormente por la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo), relativo al estatuto de la víctima en el proceso penal, donde el Consejo y la Comisión Europea establecen la salvaguarda de los derechos y garantías de las víctimas, la mediación y la cooperación entre estados, orientando esta Decisión a la aplicación del Tratado de Ámsterdam, relativo a la creación de un espacio de libertad, seguridad y justicia a nivel de la UE.
- Recomendación del Comité de Ministros sobre mediación en asuntos civiles a partir de la 808ª reunión de los delegados de los Ministros el 18 de septiembre de 2002, que supuso un impulso reseñable en la divulgación y promulgación de la mediación en asuntos de derecho privado más allá de su aplicación en el ámbito familiar.

Se estaba asistiendo a un cúmulo de acciones legislativas y de sensibilización por parte de la UE a favor de los sistemas no adversariales de resolución de conflictos, que han tenido el reflejo en nuestras legislaciones nacionales (como más abajo expondremos).

El efecto de la proliferación normativa europea, dispar y derivada de la diversidad de regímenes jurídicos de los estados miembros, unido a las dificultades de muchos de ellos para dar una respuesta veloz al paradigma planteado, además de las dificultades económicas derivadas, condujo a un nuevo movimiento, en pro del ciudadano, y se confeccionó el **Libro Verde**.

El 19 de abril de 2002 la Comisión Europea a solicitud del Consejo Europeo (descrito anteriormente dicha solicitud) aprobó el Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil.

El Libro Verde tiene como finalidad recapitular la situación existente entre los estados miembros en materia de resolución alternativa de conflictos (los mencionados ADR), entre los que se encuentra la mediación, en materia civil y mercantil.

En el mismo, la noción de modalidad alternativa de resolución de conflictos coge fuerza en los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos aplicados por un tercero imparcial, de los que se excluye el arbitraje.

Además, el Libro Verde trata los ADR en los ámbitos civil y mercantil e incluye el derecho laboral y el relacionado con el consumidor, quedando excluido del Libro las cuestiones relacionadas con los derechos no negociables y que interceden con el orden público (ciertas disposiciones del derecho de familia y competencia), donde los ADR no son de aplicación.

Como síntesis, son 21 las cuestiones planteadas en el Libro Verde que se refieren a los elementos determinantes de los distintos métodos alternativos de solución de conflictos, como la cuestión de las cláusulas de recurso a estos procesos, el problema de los plazos de prescripción, la exigencia de confidencialidad, la validez de los consentimientos, la eficacia de los acuerdos resultantes de estos procesos, la formación de terceros, su acreditación y su régimen de responsabilidad, entre otras.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Otra referencia fundamental la encontramos a raíz de la elaboración y publicación, el 22 de octubre de 2004, del Código de Conducta para los Mediadores, aprobado por la Comisión Europea y la propuesta de Directiva [COM(2004) 718 final] con el fin de promover los nuevos aspectos del recurso de la mediación social como un mejor acceso a la justicia, la renovada relación (más dinámica) entre la mediación y el proceso civil y evaluar el impacto de los proyectos de mediación en los estados miembros.

Como novedad, destacaremos un ámbito poco difundido pero que la UE ha legislado, como es el uso de la mediación penitenciaria y otras técnicas de Justicia restaurativa tienen su base en la tercera versión de las Normas Penitenciarias Europeas, a través de la Recomendación (2006)2 del Comité de Ministros de los Estados Miembros, adoptada el 11 de Enero de 2006 en la 952ª reunión de Delegados de dicho Comité.

La Recomendación revisa y pone al día las reglas penitenciarias, así como la gestión de las prisiones en general en toda la Unión Europea.

Se trata de un nuevo planteamiento de política-criminal novedoso, referente a la pena privativa de libertad en cuanto a sus dos principios informadores, como son el principio de reinserción social y el principio de normalización social, coincidiendo, ambos, con la mediación en el ámbito penal.

Esta referencia va dirigida, fundamentalmente, a la posibilidad de introducir en los centros penitenciarios programas de Justicia restaurativa encaminados a la responsabilización del condenado sobre su comportamiento infractor, en relación a las víctimas, tanto directas como indirectas, del mismo

La mediación en el ámbito penitenciario genera beneficios de reinserción para el imputado, privado de libertad, y para la víctima directa o indirecta ve mejorar su situación psicológica.

Fruto de estos trabajos legislativos previos dieron como resultado la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, el 21 de mayo de 2008, sobre diferentes aspectos en mediación de asuntos civiles y mercantiles, abriendo la posibilidad de su utilización como una herramienta más allá del ámbito familiar, fomentando la solución amistosa en ellos.

Una de las primeras consecuencias que se derivan de la citada Directiva Comunitaria es que dentro de la política de los gobiernos de la UE, en materia de justicia, se debe abordar la elaboración de una Ley en conflictos civiles y mercantiles (en el siguiente punto nos referimos a ella).

Se trata por tanto de una apuesta definitiva en el ámbito europeo por las vías no jurisdiccionales de solución de conflictos jurídicos, y en concreto por la mediación, no ya sólo aplicable a los conflictos de índole familiar, sino que va mucho más allá, ampliando enormemente su ámbito de aplicación.

Ya no se hace alusión en la Directiva, como hemos venido detallando, el papel de las Alternative Dispute Resolution (ADR), al efecto positivo que puede derivarse de la utilización por los ciudadanos de estos sistemas alternativos de resolución de conflictos, de descarga de asuntos que pesan sobre los tribunales, y consecuentemente descongestión de los Tribunales y en definitiva de mejora de la Justicia, y del acceso a la misma.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Quedan ya lejos de la dirección tomada por la política legislativa europea los postulados de la explicada Recomendación nº 12/1986, relativa a medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los Tribunales de justicia.

Actualmente, se apuesta por la institución de la mediación, de entre los distintos sistemas alternativos de resolución de conflictos existentes, por sus indudables ventajas para la resolución de conflictos de forma duradera, por sus especiales características, si bien, cabe recordar, no adecuado para todo tipo de litigios o conflictos.

Por lo tanto podemos llegar a la conclusión que acuerdos resultantes de la mediación se cumplan voluntariamente y también que preserven una relación amistosa y viable entre las partes. Se plantea pues la mediación como una solución económica y rápida a los conflictos.

La rapidez del procedimiento se vincula principalmente al sentido que en la Directiva le da al principio de voluntariedad, clásico en la mediación. La mediación es, o debe ser (dice la Directiva), un procedimiento voluntario, en el sentido de que las partes se responsabilizan de él, y pueden organizarlo como lo deseen, así como darlo por terminado en cualquier momento. Se contempla la mediación como un sistema carente de rigidez procedimental, y flexibilidad organizativa.

De otro lado, se significa igualmente el valor de la mediación como solución adecuada a determinados tipos de conflictos, principalmente los caracterizados por el tipo de las relaciones en las que surge el mismo, con vocación de futuro, que posibilitará en mayor medida una relación sostenible y amistosa entre las partes.

Por último y no menos importante, se entiende que los acuerdos alcanzados tras un proceso de mediación tienen muchas más probabilidades de ser cumplidos por las partes.

### III.1.c: Marco Español

Como hemos explicado anteriormente el legislador español es tardío en las iniciativas de aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

No vamos a extendernos en el marco normativo y legal mucho más allá de lo detallado anteriormente en el Capítulo I; añadiremos la legislación básica sobre los ámbitos más desarrollados, en cuanto a mediación, dejando para el posterior capítulo las funciones del mediador policial.

Empezaremos hablando de la norma suprema de nuestra legislación La Constitución española de 1978, que ya daba breves pinceladas en cuanto a la legitimación de la mediación en sus artículos 9.2, referidos a la libertad e igualdad de los individuos, o en la garantía de seguridad ciudadana y protección de derechos y libertades del artículo 104.1. Además, su artículo 32 contiene un mandato claro al legislador con el fin de que regule los derechos y deberes de los cónyuges, así como las causas de separación y disolución del matrimonio y sus efectos. De igual forma su artículo 39 establece la protección social, económica y jurídica de la Familia y de los menores.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Si utilizamos un orden cronológico, el Real Decreto-Ley 5/1979, sobre la creación del Instituto de Mediación, arbitraje y Conciliación, donde estableció el procedimiento de mediación en conflictos laborales fue de los más tempranos en aparecer en nuestra legislación.

La Ley del Matrimonio Civil, más conocida como "Ley del Divorcio" española, data del 7 de julio de 1981, donde introdujo la disolución del matrimonio por divorcio en nuestro país (artículo 86 del Código Civil), tanto a instancia de una parte y basado en una causa de culpabilidad, como el solicitado de común acuerdo por los cónyuges, si bien pesaba cierto elemento de culpabilidad sobre todas las causas de divorcio al exigirse el cese efectivo de la convivencia conyugal y una serie de plazos desde la separación de la pareja para poder solicitarlo.

También debemos mencionar en el ámbito de la mediación del Consumo la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la cual publicó diferentes normas mediadoras y arbitrales.

A todas ellas se unió, en distinto ámbito, la Ley Orgánica 5/2000 de Responsabilidad Penal del Menor, que impulsaba acciones mediadoras para conciliar y reparar la situación entre el menor y la víctima.

La inclusión de la mediación familiar en el Código Civil, vino dada por la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio constituye un hito en el reconocimiento y consolidación de esta institución, constituyendo una norma de obligada referencia en las distintas leyes españolas que a nivel autonómico regulan la mediación familiar.

En consonancia con la evolución de la sociedad, manifestada en el modo distinto de concebir las relaciones de pareja en nuestra sociedad, se ha constatado por los operadores jurídicos, de la forma más acorde con el respeto a la libertad individual, y se estima el respeto al libre desarrollo de la personalidad, garantizado por el artículo 10.1 de la Constitución Española.

En la Exposición de Motivos de la mencionada Ley se hace mención expresa a la mediación, disponiendo la mediación familiar como método autocompositivo de resolución de conflictos familiares y estableciendo que "Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el art. 19.4 de esta Ley para someterse a mediación"; del precepto parece desprenderse que se deja exclusivamente a iniciativa de las partes la posibilidad de acudir a un proceso de mediación familiar, sin que al parecer posea amparo legal la derivación judicial a los procesos de mediación, cuando se considere conveniente u oportuno.

Así, se refiere a los principios de voluntariedad, junto a su carácter alternativo a la vía jurisdiccional contenciosa, para resolver los litigios familiares por la vía del mutuo acuerdo. En este punto, la ley española alude a la mediación desde una perspectiva puramente intrajudicial, centrándose principalmente en el litigio familiar, dejando de lado la perspectiva más amplia de conflicto.

Por lo tanto, en este punto difiere tanto de la Directiva 2008/52/CE, de 21 de Mayo, del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea como de la anterior Recomendación 98/257/CE que ponen mayor énfasis en la idea de conflicto frente a la más concreta de litigio.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El hecho de diferir con los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas, junto a la necesidad de trasponer la Directiva 2008/52/CE trajo como consecuencia la gestación del Proyecto de Ley estatal de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, de 8 de abril de 2011, que no vio finalizada su tramitación en la legislatura al disolverse las Cortes y anticiparse las elecciones generales.

La Unión Europea ya había advertido a los Estados de la posible infracción ante el incumplimiento del plazo marcado para la transposición de la Directiva, que venció el 21 de mayo de 2011.

Así, en julio de 2011 la Comisión envió cartas de emplazamiento a nueve países entre los que se encontraba España. En esta coyuntura se ha materializado la incorporación de la Directiva a España, mediante la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, por la que incorpora al Derecho español la Directiva 52/2008, ha sido impulsada por el previo desarrollo legislativo que, las distintas Comunidades Autónomas han realizado en materia de mediación familiar, pudiéndose afirmar que la regulación estatal conforma un marco general dentro del que se desarrollan las concretas leyes de mediación familiar de cada unas de las Comunidades Autónomas.

Dicho esto, la reciente Ley de Mediación Civil y Mercantil 5/2012 fue desarrollada por el Real Decreto 980/2013, de 13 de Diciembre.

La Ley 36/2011, reguladora de la jurisdicción social, introduce una auténtica novedad al establecer, como norma general que toda demanda debe ir acompañada del certificado que acredite el intento de conciliación o mediación previa ante el servicio administrativo correspondiente, el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) o ante órganos que asuman estas funciones en virtud de Convenio Colectivo, si bien el artículo siguiente enumera los procesos exceptuados de dicho requisito.

La ley 36/ 2011 no sólo introduce de forma expresa la referencia a la mediación a propósito de la conciliación pre- procesal, sino también una vez iniciado el procedimiento.

Por último, destacar que por la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, ha sido objeto de trasposición a nuestro derecho interno mediante la aprobación de la Ley 4/2015, de 27 de abril, por la que se aprueba el Estatuto de la víctima del delito (EVD).

En esta, se incluye una definición amplia de víctima, cualquiera que sea el delito que se haya cometido y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio (físico, moral o material) que se le haya irrogado.

Además, la noción de víctima engloba tanto a la víctima directa de un hecho delictivo como a las víctimas indirectas (familiares de la víctima directa en los casos de muerte o desaparición de la primera).

### III.1.d: Marco Autonómico

Como hemos venido desarrollando, las Comunidades Autónomas, en ocasiones, al ser verdaderos órganos legislativos descentralizados tienen plenas facultades para legislar sobre las competencias exclusivas y las atribuidas.

En este aspecto, algunas Comunidades fueron pioneras en legislar sobre la mediación y pasar de un hecho informativo donde las partes voluntariamente median a establecer su carácter de obligatoriedad antes de la demanda.

La primera referencia legislativa a la Mediación Familiar en España la encontramos en el Código de Familia de Cataluña, aprobado por Ley 9/1998, de 15 de julio, donde su artículo 79.2 establece que si el Juez considera que las partes, aún, pueden conseguir un acuerdo que regule los efectos de la separación y el divorcio, puede remitir a una persona o entidad mediadora con la finalidad de que intenten resolver las diferencias y que lleguen a un convenio regulador.

Posteriormente, esta sería derogada por Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia.

Reseñar, sin movernos de Cataluña la Ley 20/2014 en la que se introduce la obligatoriedad de acudir a la mediación –en algunos casos incluso al arbitraje con carácter previo a la reclamación judicial.

Actualmente son 17 las Comunidades Autónomas que tienen competencia en el ámbito de la mediación Familiar y donde solamente 11 han legislado al respecto y otras 2 sobre Mediación en el ámbito del derecho privado, de contenido mucho más amplio.

1. La primera en publicarse fue la Ley Catalana, Ley 1/2001, de 15 de marzo, desarrollada por un Reglamento posterior aprobado por el Decreto 139/2.002 de 14 de mayo. Y actualizada por la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado desarrollada por el Decreto 135/2012 de 23 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley.

2. La siguiente Comunidad Autónoma en legislar fue Galicia, publicándose la Ley 4/2001 de 31 de mayo reguladora de la Mediación Familiar, con su posterior desarrollo en el Decreto 159/2003, de 31 de enero, por el que regula la figura del mediador familiar, el Registro de Mediadores Familiares de Galicia y el reconocimiento de la mediación gratuita.

3. En el mismo año, la Comunidad Valenciana publica su propia Ley reguladora de la mediación Familiar Ley 7/2001, de 26 de noviembre. Se desarrolla por un Reglamento aprobado por el Decreto 41/2007, de 13 de abril.

4. En el 2003, se promulga la Ley 15/2003, de 8 de abril, de Mediación Familiar de Canarias reformada por la Ley 3/2005 de 23 de junio. Desarrollada posteriormente por un Reglamento aprobado por el Decreto 144/2007, de 24 de mayo.

5. En el año 2005, se aprueba la Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social especializado de Mediación Familiar de la Comunidad de Castilla la Mancha.

6. En el año 2006 se publicó la de la Comunidad de Castilla y León, Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar. Desarrollada por un Reglamento posterior aprobado por el Decreto 50/2007 de 17 de mayo.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

7. La Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar de Baleares. Desarrollada a su vez por un Reglamento posterior aprobado por el Decreto 66/2008, de 22 de noviembre. Y actualizada por la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

8. La Comunidad de Madrid crea su propia Ley 1/2007, de 21 de febrero reguladora de la Mediación Familiar.

9. En el mismo año, Asturias regula la Mediación Familiar con la promulgación de la Ley 3/2007, de 23 de marzo.

10. A principios del 2008, la Comunidad Autónoma Vasca publica la Ley 1/2008, de 8 de febrero de Mediación Familiar.

11. En el año 2009, se publica la Ley 1/2009 de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. El Decreto 37/2012 de 21 de febrero aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009.

12. Aragón aprobó La Ley 9/2011, de 24 de marzo de mediación Familiar. En ella se contempla la mediación familiar para cualquier conflicto familiar y no sólo para los casos de ruptura de pareja.

13. Cantabria sancionó la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación; esta Ley, al igual que la de Cataluña, tiene una visión más integral y amplia de la mediación, y excede el ámbito de la mediación familiar.

Esta vasta legislación autonómica ha tenido una trascendencia práctica importante, contando con el impulso de Asociaciones y profesionales del ámbito social y jurídico. Así, algunos colegios profesionales se han implicado en su desarrollo práctico, creando servicios de mediación familiar. Por su parte, las Instituciones y Administraciones públicas, Jueces, Fiscales y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), han creído en ella como medio extrajudicial de resolución de conflictos, y la han incluido como objetivo e impulsado tanto dentro del Plan de Modernización de la Justicia.

Este impulso de la mediación, ha contribuido a la puesta en marcha de una serie de proyectos piloto en mediación familiar intrajudicial en distintos juzgados de España. Esta mediación está promovida por el propio juez una vez iniciado el proceso judicial. Como consecuencia de estas experiencias han elaborado un protocolo de actuación para llevar a cabo estas mediaciones en los juzgados de familia.

Sin embargo, aun teniendo en cuenta la importancia de estas experiencias piloto de mediación intrajudicial, que es aquella que se lleva a cabo cuando existe pendiente un proceso judicial, actualmente la mediación que conocemos en España, de acuerdo con la legislación autonómica, es un proceso extrajudicial o complementario al proceso judicial.

Dicho todo ello, nos centraremos en la **legislación valenciana**, que es la que más nos atañe a las Policías Locales.

Como "preámbulo" legislativo de nuestra Comunidad autónoma, hay que nombrar el Real Decreto 4106/1982, de 29 de diciembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Generalidad Valenciana en materia de mediación, arbitraje y conciliación.

Demasiado tiempo ha pasado hasta la reciente Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana, que tiene por objeto regular la mediación en la Comunitat Valenciana, de conformidad con la

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

normativa estatal (Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles) y poner a disposición de la ciudadanía la mediación dentro del proceso judicial o como alternativa al mismo, promoverla y garantizar su profesionalidad e institucionalización

Ésta, deroga a la anterior Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunitat Valenciana, a excepción de los artículos 6, 12 y 32 y disposición adicional primera, que pasan a tener rango reglamentario.

La nueva Ley se dicta, por una parte, al amparo de lo previsto en la citada 5/2012 ley estatal y en los artículos. 9.3 y 49.1.36ª del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en adelante EACV y, por otra, al amparo de las competencias en materia de normativa procesal y procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización de la Generalitat, así como para la regulación de los colegios profesionales y ejercicio de profesiones tituladas.

El objetivo principal de esta norma es implantar, desarrollar e impulsar un marco jurídico en el que incardinar los procedimientos de mediación, presentes y los que puedan establecerse en el futuro, intrajudiciales y extrajudiciales, que se desarrollen en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en los términos y condiciones reguladas en la presente ley. Asimismo pretende garantizar la profesionalidad de la mediación a través de la formación y de la especialización de las personas mediadoras

Podemos concluir que la mediación está adquiriendo un carácter de importancia entre los legisladores de las Comunidades integrantes del territorio nacional y aventurarnos que la misma evolucionará de forma positiva y extensa en los años venideros.

### III.2: Estructura Institucional

Es conveniente efectuar unas breves precisiones para calibrar mejor las diferencias entre **mediación civil y penal**.

El **proceso penal**, es un procedimiento más de los empleados en la democracia; sin embargo, lo que caracteriza al mismo en un Estado Democrático de Derecho, es que el conflicto lo resuelva un Juez imparcial, a través de un dialogo igualitario, racional e informado entre las partes enfrentadas, y que al tomar la decisión, parta, como premisa, de la presunción de la inocencia del acusado como regla de juicio (problemática especial cuando se produce en la fase de ejecución de la sentencia, ya que la presunción de inocencia no se encuentra afectada).

Por otra parte, como regla general en el proceso penal y respecto de la mediación intrajudicial, se debe ser especialmente cuidadoso con la imparcialidad judicial a la hora de establecer mecanismo de mediación y definir el papel del juez.

Por tanto, la mediación en el ámbito penal se configura como una opción flexible, comprensible, participante, complementaria o alternativa a los procedimientos penales tradicionales.

Tal como se ha indicado anteriormente, la mediación es un instrumento básico de la justicia restaurativa, donde la búsqueda, antes o durante el proceso penal, de una solución negociada entre la víctima y el autor de la infracción, en la que medie una persona competente, es el fin principal.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Ahora bien, la **mediación civil y/o familiar** trata básicamente de la negociación y/o conciliación de intereses y necesidades de las partes, si bien respetando los aspectos no disponibles propios del Derecho de Familia

Si bien hay grandes similitudes entre los principios que informan la mediación civil y la mediación penal, también hay diferencias, pues el conflicto es diferente, y su tratamiento por el ordenamiento jurídico también, partiendo de entrada de un estatuto jurídico diferente para los intervinientes; este diferente estatuto procesal marca la profunda diferencia existente entre mediación penal y civil.

Hay aspectos comunes, como la neutralidad del "tercero mediador", del cual hemos hablado más arriba, su imparcialidad, y que no trate de imponer un acuerdo sino que permita que sean las propias partes quienes construyan la solución a su conflicto.

Por ello, si bien ambas formas de mediación comparten principios similares, como el de voluntariedad y confidencialidad, existen ciertos matices en la aplicación de estos principios en una y otra área, particularmente en el caso de la voluntariedad, que, aunque siendo ambas mediaciones voluntarias, el acercamiento a la mediación no es el mismo, por las circunstancias de las que se parte en ambos casos.

Por ello, se ha planteado que respecto de la participación del imputado es una "voluntad relativa", es decir, que lo importante es que el imputado tenga efectivamente una opción: sea de ir a juicio o de ir a un proceso de mediación, y que esta opción no se vea afectada por presiones ilegítimas sobre el mismo con el fin de obtener su participación en el proceso de mediación.

Asimismo, otro ámbito en el que el conflicto civil y penal se entrecruza constantemente en los tribunales es el de los conflictos familiares, que en numerosas ocasiones tienen elementos de ambos.

### III.2.a: Oficina de Atención Víctimas del delito

Como señala el preámbulo de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, *"la finalidad de elaborar una ley constitutiva del estatuto jurídico de la víctima del delito es ofrecer desde los poderes públicos una respuesta lo más amplia posible, no solo jurídica sino también social, a las víctimas, no solo reparadora del daño en el marco de un proceso penal, sino también minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral que su condición puede generar, todo ello con independencia de su situación procesal"*.

El Estatuto de la víctima del delito, en línea con la normativa europea en la materia y con las demandas que plantea nuestra sociedad, pretende, partiendo del reconocimiento de la dignidad de las víctimas, la defensa de sus bienes materiales y morales y, con ello, los del conjunto de la sociedad.

Parte de un concepto amplio de víctima, por cualquier delito y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio ocasionado (físico, moral o material), y comprende tanto víctimas directas como víctimas indirectas (familiares o personas asimiladas).

Por otro lado, y en los que no atañe, la protección y el apoyo a la víctima no es sólo procesal, sino que cobra una dimensión extraprocésal.

El artículo 27 del Estatuto de la víctima del delito establece que las comunidades autónomas que hayan asumido competencias en materia de

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

justicia organizarán, dentro de su ámbito competencial, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, en adelante OAVDs.

Así se asumen conforme a lo dispuesto en el artículo 36.4 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana y es por ello que se ha aprobado el Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

Las OAVDs se configuran como unidades especializadas que prestan un servicio multidisciplinar, público y gratuito, cuya finalidad es la de prestar información, asistencia y/o atención coordinada para dar respuesta a las necesidades de las víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo en los ámbitos jurídico, psicológico, y social, así como promover las medidas de justicia restaurativa que sean pertinentes, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

Prestan directamente el servicio público de:

- Asistencia jurídica, psicológica y social, por un equipo técnico multidisciplinar, de psicólogos, letrados y trabajadores sociales.
- Punto de coordinación en la Comunitat Valenciana de las órdenes de protección en materia de violencia doméstica y de género.
- Ventanilla única.

Los objetivos generales que se persiguen son:

- Ofrecer y proporcionar a la ciudadanía una atención, asesoramiento e información global y multidisciplinar sobre sus derechos como víctimas de un hecho delictivo.
- Garantizar y promover el cumplimiento y el respeto de los derechos de las víctimas.

Las OAVDs realizan las siguientes funciones:

- Informar/asesorar a la víctima de los trámites del proceso penal y de aquellos aspectos relacionados con el mismo que le puedan afectar.
- Informar a la víctima sobre su situación procesal, sobre la situación procesal del denunciado y sobre la vigencia, contenido y modificaciones de las medidas de protección adoptadas.
- Coordinarse con los agentes, organizaciones e instituciones implicadas en la atención a las víctimas, con la finalidad de facilitar el asesoramiento más completo y garantizar la seguridad y el bienestar de la víctima.
- Facilitar apoyo emocional a la víctima y propiciarle atención psicológica en todas las fases del procedimiento judicial y mientras resulte necesario para superar la victimización psicológica derivadas del hecho delictivo.
- Informar sobre los recursos sociales a los que la víctima puede acceder, favoreciendo la integración social de la misma.
- Valorar a las víctimas que precisen de la adopción de especiales medidas de protección con la finalidad de determinar y solicitar qué medidas concretas de protección, asistencia y apoyo deben ser prestadas.

Todas las unidades que integran la Red están adscritas a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, y en concreto, a la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia, dependiendo orgánica y funcionalmente de la persona titular de dicho órgano directivo.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Los antecedentes de la actual Red, se sitúan en la gestión que realizaba, hasta 2017, la Fundación de la Comunitat Valenciana para la Atención a las Víctimas del Delito (FAVIDE).

Tras la apuesta por parte de la Generalitat de crear y poner en marcha una red pública de Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito, el servicio deja de ser prestado por la Fundación y su personal pasa a formar parte del equipo de profesionales que atiende a las víctimas en la nueva Red de la Generalitat.

Actualmente, la Red de Oficinas de la Generalitat está integrada por tres oficinas de ámbito provincial: Alicante, Castellón y València.

Asimismo, también se crean y se integran en esta red las oficinas de: Alzira, Sueca, Gandía, Xàtiva, Paterna, Requena, Sagunto, Torrent, Catarroja, Carlet Elche, Alcoy, Benidorm, Dénia, Elda, Orihuela, Picassent, Torrevieja, Vila-real y Vinaròs, cuyo ámbito de actuación es inferior al provincial y que dependen funcionalmente de las oficinas provinciales.

Las Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, 33 en total, pueden prestar asistencia a las víctimas independientemente del lugar de la comisión del delito y del lugar de residencia de la víctima.

Asimismo, en febrero de 2018, con el nuevo modelo de asistencia a las víctimas del delito, también se puso en marcha la Oficina Virtual de Atención a las Víctimas del Delito. Esta oficina constituye un servicio rápido, seguro y confidencial que permite a cualquier ciudadano o ciudadana obtener asistencia y asesoramiento profesional online. Se puede acceder a la Oficina Virtual a través de la web de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (<http://www.oficinavictimas.gva.es>).

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas están dedicadas a todo tipo de víctimas de delitos, tanto directas como indirectas.

Son víctimas directas:

- Toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito.
- Los hijos e hijas menores y quienes estén sujetos a tutela, guarda o custodia de las mujeres víctimas de violencia de género o de personas víctimas de violencia doméstica también serán considerados víctimas directas de este tipo de violencia.

Son víctimas indirectas, en los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito:

- Su cónyuge no separado legalmente o de hecho y los hijos de la víctima o del cónyuge no separado legalmente o de hecho que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ellos.
- La persona que hasta el momento de la muerte o desaparición hubiera estado unida a ella por una análoga relación de afectividad y los hijos de ésta que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ella.
- Sus progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraran bajo su guarda y las personas sujetas a su tutela o curatela o que se encontraran bajo su acogimiento familiar. En caso de no existir los anteriores, los demás parientes en línea recta y

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

sus hermanos, con preferencia, entre ellos, del que ostentara la representación legal de la víctima.

En cuanto a lo que se refiere a Violencia de género, la red OAVD presta especial atención a las víctimas de la violencia de género y por eso sus oficinas pueden ser utilizadas como organismos de coordinación de las órdenes de alejamiento en casos de maltrato por violencia doméstica, en la cual colabora la Policía Local de Torrent, dentro del municipio.

Destacar que una de las funciones de las OAVD será la colaboración y la coordinación con los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas: judicatura, fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización, enmarcando la coordinación con las Policías Locales.

De este modo, y, como sucede en la actualidad en el Municipio de Torrent, para optimizar la asistencia a las víctimas que presentan una especial vulnerabilidad, el personal de las Oficinas podrá mantener reuniones periódicas con estos organismos, instituciones y entidades, efectuando, en su caso, el seguimiento de estas víctimas y asegurando su papel como punto de coordinación.

Por último y como dato significativo, la OAVD de Torrent colaboró con el Juzgado de Instrucción I en los proyectos de mediación penal desde 2009.

### III.2.b: Mediación Pre-denuncia

La mediación pre-denuncia, bien la podríamos haber enmarcado en la mediación Extrajudicial, sin embargo, merece un apartado a modo de preámbulo de las funciones que realiza la Unidad de Mediación de la Policía Local de Torrent, que desarrollaremos en el siguiente Capítulo..

En aquellos casos, en que la víctima que acude para pedir información u orientación a una OAVD y no quiere denunciar a otra persona con la que está viviendo un conflicto susceptible de judicializarse por la vía penal, pero necesita hacer algo para reducir la problemática generada por ese conflicto, se le atiende, y si se considera procedente, se le puede ofrecer la posibilidad de iniciar un proceso de mediación extrajudicial a través del cual la oficina se pondrá en contacto con esa otra persona, para tratar de llegar a un acuerdo o entendimiento entre ambos.

Es importante en este momento explicar bien a la víctima en qué va a consistir dicho proceso y cuáles son los principios o características de la mediación y, sobre todo, cuáles pueden ser las consecuencias de dicha mediación, en el sentido sobre todo de que este proceso es voluntario y que el denunciado puede no querer participar en él, y además dejar bien claro que en el caso de que el proceso termine con acuerdo, lo firmarán las partes ante el mediador, pero que aquél no tendrá más valor que el de un documento privado.

Si la víctima presta su conformidad para iniciar la mediación, se le piden los datos a la misma del presunto agresor, para enviarle una carta. En ésta se le comunica que la víctima ha solicitado de la OAVD una mediación penal, con objeto de evitar interponer la correspondiente denuncia, y con ánimo de solucionar un conflicto que le atañe, y que de estar interesado se ha de

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

personar en la OAVD, si lo desea con abogado, para poder iniciar dicho proceso de mediación o resolución pacífica del conflicto.

Si accede a la mediación, acude o llama a la OAVD, se le informa del proceso, principios y consecuencias, y si éste firma el consentimiento informado, comienza una fase de entrevistas con el agresor a la vista de las cuales el mediador tendrá que decidir si ambas partes pueden llegar a sentarse en torno a una mesa negociadora o si el conflicto puede resolverse pero sin realizar dicho encuentro dialogado.

Tanto si hay encuentro dialogado como si no, en el supuesto de que haya acuerdo que ambas partes quieren corroborar, tendrán que firmar el correspondiente documento para su formalización.

### III.2.c: Mediación Intrajudicial

Entre las instituciones jurídicas más recurrentes y que han suscitado mayor interés social y doctrinal en los últimos años, es indudable que destaca el procedimiento de mediación intrajudicial.

Los Jueces tienen como finalidad otorgar la tutela efectiva a los derechos e intereses de los ciudadanos, por imperativo del artículo 24 de la Constitución Española. Ha sido necesario, en la actualidad, que el Juez conozca otros métodos de tratamientos de la cuestión litigiosa que puedan resultar más favorables a los intereses de las partes.

Cuando dentro del procedimiento el Juez deriva a mediación está dando cumplimiento eficaz al mencionado derecho de la Constitución Española.

La mediación intrajudicial, es un método informal, participativo, accesible y rápido, que permite asegurar a todos los ciudadanos el acceso a la justicia, cumpliendo los requerimientos de los convenios internacionales de derechos humanos y las exigencias derivadas del artículo 24 de la Constitución. Se constituye como una herramienta imprescindible para dotar a las partes en conflicto del protagonismo necesario adaptado a sus necesidades.

No podemos entender la mediación intrajudicial como una alternativa al proceso, sino todo lo contrario, se inserta en el mismo y se despliega bajo control judicial, con respeto pleno a las normas sustantivas. Para que la mediación intrajudicial pueda realizarse, necesitamos el compromiso activo y conjunto de los jueces/juezas y colectivos que participan en la Administración de Justicia.

El Consejo General del Poder Judicial, en adelante CGPJ, por este mismo motivo, se ha mostrado desde hace años firmemente vinculado con la mediación intrajudicial, desde diversas perspectivas y por medio de diferentes mecanismos, estableciendo protocolos de derivación e impartiendo distintos cursos de formación a los jueces y magistrados, dentro de todos los ámbitos jurídicos: civil, mercantil, laboral, contencioso-administrativo e incluso penal. La mediación intrajudicial, es un sistema complementario, ya que una vez, iniciado el proceso judicial son dirigidas por el juez para resolver sus diferencias en un procedimiento de mediación y fuera del proceso judicial.

Hay dos notas diferenciadoras en la mediación intrajudicial, por un lado, la **gratuidad**, puesto que en la mayoría de los programas de esta mediación en España, tienen carácter gratuito y debería intentar mantenerse hasta que la mediación sea conocida y aceptada de manera generalizada, y por otro lado la **sede judicial**, en relación con el lugar en que debe celebrarse esa sesión informativa, que se llevará a cabo en sede del órgano judicial.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Lo que debemos tener claro es que la mediación intrajudicial no puede comenzarse si las dos partes no están previamente de acuerdo; se trata de intereses privados de las partes, que se dirimen ante los Tribunales a los que las partes tienen derecho a acceder a su derecho de la tutela judicial efectiva.

La competencia para seleccionar los casos que se van a derivar a mediación la tiene el órgano judicial, que podrá invitar a las partes y a sus abogados a que acudan a una sesión informativa, pudiendo realizarse tanto por Jueces como por los Letrados de la Administración de Justicia.

La derivación será proveída por el Juzgado mediante una resolución, en la que se accede a la derivación del caso a la Institución de mediación, o al Mediador que acuerden las partes, o en su caso, con quien exista convenio de colaboración o acuerdo gubernativo comunicado al CGPJ. Si se efectúa la derivación a mediación sin suspensión del curso de los autos, existe un plazo suficientemente para practicar las sesiones de mediación entre citación y celebración de la vista correspondiente

Hay que distinguir entre los juicios verbales, los procesos declarativos con contestación escrita, los procesos especiales, los de ejecución, los concursales y la fase de apelación.

Existe un protocolo según los diferentes tipos de mediación, como son la mediación familiar, la mediación penal, el contencioso administrativo y social, donde el propio Consejo General del poder judicial en el año 2016, publicó una Guía para la práctica de la mediación intrajudicial, además de realizar varios protocolos a seguir según las diferentes materias mencionadas.

A continuación, realizaremos un breve análisis a estos protocolos:

- **Servicio de mediación familiar:**

Se trata en un proceso de gestión o resolución positiva de conflictos, la mediación familiar se basa en la cooperación, la autonomía y responsabilidad de las personas implicadas por situaciones de ruptura, tensiones o conflictos que solicitan o aceptan voluntariamente la intervención del Mediador, que actúa como un profesional cualificado, sujeto a principios de confidencialidad, imparcialidad y neutralidad. Con la mediación familiar, intentamos evitar, situaciones conflictivas familiares, utilización de los hijos en el proceso etc.

El tribunal podrá invitar a las partes a que intenten un acuerdo que ponga fin al proceso. El interés al que vamos atender en el proceso de mediación familiar, es el interés superior del menor en todo el proceso (tal y como ocurre en el proceso judicial).

Existen varias ventajas en la mediación familiar, desde la duración de los acuerdos de mediación hasta el menor coste emocional.

- **Servicio de mediación en el ámbito penal:**

Utilizar la mediación en el ámbito judicial penal supone un cambio de cultura, tanto de la sociedad, como de los profesionales que intervienen en el sistema judicial.

Los beneficios que tiene la víctima en la mediación, es participar activamente y de forma voluntaria en la resolución de conflictos que le afecta, le permite ser reparada de los daños y perjuicios sufridos. Para el encausado, se intenta facilitar la concienciación y la responsabilidad de las propias acciones y consecuencias, así como la posibilidad de entender el delito. Para la justicia,



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

la mediación le puede ofrecer nuevas formas de respuesta penal con sentido educativo promoviendo actitudes hacia la responsabilidad y reparación.

La mediación en el ámbito penal tiene como finalidad principal el resarcimiento de la víctima, a lo que añade su contribución a la reinserción del agresor.

En la justicia de menores (de 14 a 18 años), la mediación está expresamente normada como medio para alcanzar la reeducación del menor. En este ámbito, la mediación la realizan los equipos de apoyo a la Fiscalía de menores, aunque también se pueden hacer por organismos de las Comunidades Autónomas y otras entidades especializadas en la materia.

En la justicia para adultos, la mediación se ha incluido tras la aprobación de la Ley 4/2015, de 27 abril, del Estatuto de la víctima del delito, dentro de los servicios de justicia restaurativa, existiendo distintos programas pilotos.

Actualmente la mediación se realiza en relación con los delitos menos graves o leves.

Para los casos de Violencia de Género está prohibida la mediación. El Consejo General del Poder Judicial, apoya y supervisa las iniciativas de mediación que se llevan a cabo en Juzgados de Instrucción, Juzgados de lo Penal y Audiencias Provinciales en España.

Las fases en el proceso penal:

En el trámite de diligencias previas, incoadas las diligencias previas por el Juzgado de Instrucción, el Juez, con acuerdo del Ministerio Fiscal, podrá resolver someter el proceso a la mediación penal, en cuyo caso, en la primera declaración en calidad de persona imputada, se informará a ésta de forma sucinta por el Letrado de la administración de Justicia, de la posibilidad de someter el proceso de mediación penal. Las derivaciones podrán acordarse por auto o providencia.

Si las partes aceptan el proceso de mediación, se deberá realizar un expediente en el que conste: la copia de la denuncia, copia de las declaraciones, copia de los informes periciales, datos de las partes. Acto seguido, el juzgado notifica la providencia a la persona acusada y a la víctima.

El contacto de las partes con el equipo de investigación será telefónico, exponiendo en qué consiste la mediación. Las partes deben de dar una contestación definitiva acerca de la voluntad de participar en la mediación en el plazo de siete días desde la información por parte del Juzgado. Si la víctima es un menor o una persona judicialmente incapacitada deberá acudir acompañados de su representante legal.

En el momento en el que las partes han consentido iniciar el procedimiento se realizará una entrevista individual con cada una de las partes, y es cuando la persona mediadora valorará si procede o no iniciar la fase de encuentro dialogado, con base en la existencia del conflicto y su dimensión, observando que la mediación no sea perjudicial para ninguna de las partes.

Las consecuencias de la mediación penal, es que el infractor puede ver reducida su condena, con la obligación de indemnizar a la víctima, otras de las consecuencias es que se puede decretar el archivo de la causa contra él.

Es de resaltar que el proceso de mediación en el ámbito penal, se puede realizar tanto en la fase de instrucción, fase de enjuiciamiento, así como en la fase de ejecución de la sentencia.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Siempre debemos tener en cuenta, que la mediación penal se basa en los principios de justicia restaurativa, se permite reconducir el conflicto hacia el ámbito de la reeducación y de la reinserción.

### ○ **Servicio de la mediación contenciosa-administrativa:**

La propia Ley de la Jurisdicción Contenciosa-administrativa no contempla de forma expresa, la posibilidad de acudir a vías alternativas de heterocomposición para la solución de las controversias, si bien no contiene prohibición al respecto.

La mediación intrajudicial administrativa, es un medio de resolución de litigios alternativos y complementarios a la Administración de justicia, en el que dos o más partes legitimadas intentan en el curso de un proceso contencioso-administrativo, alcanzar por sí mismas un acuerdo, sobre la base de una propuesta elaborada por un tercero Mediador.

La resolución por la que se acuerde admitir a trámite la mediación, se notificará a cuantos aparezcan como interesados en el proceso, emplazándoles para que puedan personarse en el procedimiento de mediación en calidad de demandados en el plazo de nueve días.

La mediación contenciosa no será compatible con el procedimiento para la protección de derechos fundamentales de la persona, y tampoco podrá en materia electoral.

El comienzo de la mediación suspenderá el proceso judicial si ello fuera necesario. El Juez que conozca del asunto, dictará una providencia instando a las partes a pronunciarse sobre si aceptan o no someter su pleito a mediación (siempre y cuando no se oponga la Administración demandada).

En la providencia deberá figurar con claridad el objeto del litigio que puede ser sometido a mediación. Obtenida la respuesta afirmativa, el Secretario Judicial dictará un Decreto, dándoles traslado de la oportunidad de iniciar la conservación que pudieran derivar en acuerdo o desacuerdo, concediéndole para ello un plazo no superior a setenta días, (plazo que puede ser excepcionalmente ampliado).

El Mediador, posteriormente, deberá de presentar al Juez el acuerdo al que llegaron las partes. El Juez homologará el acuerdo, mediante auto y ordenará su inclusión en el proceso. Una vez finalizada la mediación con o sin acuerdo se levantará la suspensión del proceso, continuando con el trámite que corresponda.

### ○ **Servicio de mediación en el ámbito social:**

La conciliación es muy común en conflictos laborales. En ocasiones es obligatorio intentar la conciliación antes de acudir a los Tribunales. Las propias Comunidades Autónomas, tienen organismos de conciliación laboral que se dedican a estas cuestiones.

A nivel estatal el "Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje", en adelante SIMA, ofrece un servicio gratuito de mediación para conflictos que rebasen las competencias de los órganos dependientes de las Comunidades Autónomas.

Los asuntos laborales susceptibles de ser remitidos al SIMA son sanciones, modificación sustancial de condiciones de trabajo, vacaciones, movilidad geográfica, despido disciplinario.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

La Ley 36/2011, reguladora de la Jurisdicción social introduce, como norma general, que toda demanda deberá ir acompañada del certificado que acredite el intento de conciliación o mediación previa ante el servicio administrativo correspondiente "Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación" (SMAC) o ante órganos que asuman estas funciones en virtud de Convenio Colectivo.

Ante el SMAC (SEMAC) comparecen el trabajador y el representante de la empresa, con el principal objetivo de conseguir un acuerdo relacionado con un despido, una reivindicación salarial o cualquier otro derecho del trabajador.

El Real Decreto Legislativo 2/1995, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral regula la conciliación laboral como un presupuesto indispensable para interponer una demanda en ámbito laboral.

En cuanto al procedimiento de mediación, las partes o sus representantes, una vez recibida la invitación, o por propia iniciativa, contactan presencialmente, telefónicamente o telemáticamente con el Servicio, que les informa sobre los principios y el proceso de mediación. Firmada la solicitud de mediación por una de las partes el Servicio designará a los mediadores responsables de realizar la mediación, quienes tendrán que ponerse en contacto con las partes y sus abogados. Aceptado el proceso, las partes serán convocadas en el plazo más breve posible siempre inferior a quince días. Las sesiones pueden acabar con acuerdo total, parcial o sin acuerdo.

En el caso de alcanzarse un acuerdo por las partes se tomarán las decisiones en relación con su incidencia procesal. Si el acuerdo fuera parcial, o no hay acuerdo, las partes conservan la fecha señalada para la conciliación y juicio, para que el juez resuelva en su caso sobre las cuestiones respecto a las que aún existe discrepancia.

La finalización de los anteriores procesos se obtiene con los acuerdos o falta de acuerdos en el proceso de mediación

El **acuerdo de mediación**, es el contrato por el que las partes solucionan, de manera total o parcial, mediante la firma de ambos, la controversia sometida a mediación, evitando así un litigio o poniendo fin al ya iniciado. En el acuerdo de mediación hay que distinguir:

En primer lugar, según el acuerdo se haya alcanzado o no en una mediación iniciada estando en curso un proceso. En este caso la competencia correspondería al tribunal que estuviera conociendo del mismo, tanto la homologación del acuerdo como su ejecución. En caso contrario, será necesario la formación de título ejecutivo tras escritura pública siendo competente para su ejecución el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se hubiera firmado el mismo.

En segundo lugar, dependiendo de que el acuerdo verse sobre la totalidad o simplemente sobre una parte de las materias sujetas a mediación, puede ser total o parcial con lo que, si la mediación es intraprocesal, el proceso continuará si las partes así lo deciden. Un acuerdo incompleto no podría llegar a tener fuerza ejecutiva, ambos acuerdos el total y parcial, tienen carácter vinculante para las partes y pueden llegar a ser título ejecutivo.

En tercer lugar, debemos distinguir entre acuerdo de mediación mero-declarativo, constitutivo y obligacional, la distinción es clara, los títulos extrajudiciales no pueden contener obligaciones no dinerarias. Y lo que acabamos de indicar es aplicable tanto al acuerdo de mediación homologado

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

judicialmente (mediación intrajudicial) como al elevado a escritura pública (la mediación extrajudicial). En relación con los acuerdos de mediación de contenido obligacional, la obligación puede ser tanto dineraria, como no dineraria. Respecto de las obligaciones a la entrega de una cantidad de dinero, debemos plantearnos si es posible distinguir entre acuerdo de mediación líquido e ilíquido, es decir, si el acuerdo de mediación tiene una obligación pecuniaria se le debe aplicar el requisito de liquidez.

La función de esta etapa, es redactar un documento o acuerdo con las decisiones tomadas, sus intenciones y conducta futura, con una redacción comprensible, de lectura fácil y que pueda ser revisado si rebrotaran los problemas.

El Mediador es el encargado de organizar, registrar y reflejar con precisión las decisiones tomadas.

El acuerdo debe incluir además de los puntos acordados mutuamente, un apartado referido a posibles revisiones y procedimientos futuros. Debe darse a las partes copias del borrador y, suele ocurrir que soliciten comentarlas con otras personas (abogados), en cuyo caso hay que citarlos para una sesión posterior.

Si las partes, con o sin abogados, están de acuerdo, se pasa éste a limpio, se firma y se distribuyen las copias definitivas. Una vez firmado el acuerdo, se convierte en contrato legal que puede ser elevado a público y sujeto a cumplimiento ante los tribunales.

Finalizado el procedimiento con acuerdo, se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro para el Mediador para su conservación. El propio Mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública u homologación judicial al objeto de configurar su acuerdo como título ejecutivo.

### III.2.d: Mediación Extrajudicial

Volviendo a la mediación Extrajudicial y centrándonos en el ámbito del Derecho privado, posponiendo al siguiente Capítulo la mediación extrajudicial en el ámbito penal, desde la perspectiva del proceso civil hay que prestar atención al objeto de facilitar la aplicación de la mediación dentro del proceso civil.

Del **proceso civil** cabe destacar:

- La regulación de la facultad de las partes para disponer del objeto del juicio y someterse a mediación.
- La determinación de que las resoluciones judiciales que aprueben los acuerdos de mediación deberán revestir la forma de auto.
- La imposibilidad de que, salvo acuerdo en contrario de las partes, se pueda solicitar dictamen a un perito que haya intervenido en una mediación relacionada con el asunto, y la facultad del tribunal de denegar la solicitud de intervención del perito en el juicio o en la vista cuando exista un deber de confidencialidad derivado de su intervención en un procedimiento de mediación anterior entre las partes.
- El establecimiento de la posibilidad de que sea el juez el que, en la audiencia previa, invite a las partes a llegar a un acuerdo y, a tal fin, se informen de la posibilidad de recurrir a la mediación, a través de lo

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

cual, dentro del respeto a la voluntad de las partes, se trata de promover la mediación y las soluciones amistosas de los litigios.

- La previsión de la declinatoria como remedio frente al incumplimiento de los pactos de sometimiento a mediación o frente a la presentación de una demanda estando en curso la misma.
- La consideración de que, en el ámbito de la condena en costas en caso de allanamiento, se considerará que existe mala fe si, antes de presentada la demanda, se ha iniciado un procedimiento de mediación.
- La modificación de los preceptos necesarios para la inclusión del acuerdo de mediación dentro de los títulos que dan derecho al despacho de la ejecución.

En síntesis, consiste en que los litigantes están obligados a acudir a una sesión informativa y exploratoria en los seis meses previos a la interposición de la demanda en un número tasado de materias.

Dicha sesión informativa será conducida por un mediador (no se requiere abogado ni procurador) y estará dirigida a explorar tanto el asunto objeto de controversia como el posicionamiento inicial de las partes, que recibirán información clara y precisa del procedimiento, de la dinámica de trabajo que se seguirá en caso de que finalmente se acuerde continuar la mediación y de sus beneficios frente a la vía judicial en cuanto a ahorro de tiempo y costes.

Como hemos adelantado, la obligación de intentar la mediación se extiende a los casos civiles más comunes, como pequeñas reclamaciones de cantidad, herencias o asuntos de familia. En concreto, las materias que pueden ser objeto de mediación se enmarcan en los ámbitos civil y mercantil y se caracterizan por responder a conflictos surgidos de relaciones personales o comerciales sostenidas en el tiempo.

Así, será necesario intentar la mediación antes de acudir a la vía judicial en los siguientes tipos de acciones:

- Medidas que se adopten con ocasión de la declaración de nulidad del matrimonio, separación, divorcio o las relativas a la guardia y custodia de los hijos menores, alimentos reclamados por un progenitor contra el otro en nombre de los hijos menores (salvo que hubiera sido instruido con carácter previo un procedimiento por un delito relacionado con la violencia de género).
- Responsabilidad por negligencia profesional.
- Sucesiones.
- División judicial de patrimonios.
- Conflictos entre socios y/o con los órganos de administración de las sociedades mercantiles.
- Reclamaciones en materia de responsabilidad extracontractual que no traigan causa de un hecho de la circulación (protegidos por la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor).
- Alimentos entre parientes.
- Propiedad horizontal y comunidades de bienes.
- Derechos reales sobre cosa ajena.
- Contratos de distribución, agencia, franquicia, suministro de bienes y servicios siempre que hayan sido objeto de negociación individual.
- Reclamaciones de cantidades inferiores a 2.000 euros entre personas físicas cuando no traigan causa de un acto de consumo (protegidos por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

- Defectos constructivos derivados de un contrato de arrendamiento de obra.
- Protección de los derechos al honor, intimidad o la propia imagen.
- Procesos arrendaticios que hayan de ventilarse por los cauces del juicio ordinario.

En lo relativo al procedimiento de mediación extrajudicial en sí mismo, se deja a iniciativa del demandante la tarea de proponer al mediador y se articula un mecanismo transparente de designación si éste es rechazado por la parte contraria.

En cuanto a los plazos, se fija un límite máximo de tres meses para el completo desarrollo del proceso de mediación durante los cuales quedan en suspenso los tiempos de prescripción y caducidad de las acciones.

### III.3: Instituciones Públicas sobre Mediación

#### III.3.a: GEMME:

El Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación existe a nivel europeo, el cual nació en Francia en 2003 como un grupo de magistrados, jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados, procuradores y otros profesionales.

A partir de esta fecha, se fueron sumando otros grupos nacionales de jueces y magistrados de países como Italia, Alemania, Bélgica, Eslovenia, Grecia, Portugal, Gran Bretaña, Luxemburgo, Austria y Holanda y hasta un total de 18 países en la actualidad entre los que también está presente España.

La sección española de GEMME se constituyó en 2007. Desde entonces, el Grupo Europeo de Magistrados pro Mediación no ha dejado de crecer en España, y actualmente lo componen más de 260 jueces, magistrados, fiscales, letrados de la administración de justicia, mediadores y otros profesionales del ámbito de la mediación.

Ese mismo año, en el mes de noviembre se celebró en Valencia el congreso europeo de mediación intrajudicial GEMME y del cual podemos rescatar una de las definiciones de mediación más completas, y la define como *"un sistema de resolución de conflictos que permite una solución no adversarial, pactada, justa, proporcional, equitativa y desactivadora de futuros litigios"*.

Una de las principales características es que al ser un Grupo Europeo, se comparan las diferentes perspectivas de la mediación en Europa y los diferentes programas llevados a cabo por todo el viejo continente; se organizan reuniones, asambleas, coloquios y simposios.

En 2020 tuvo lugar el Simposio Europeo para 2020, de una manera virtual debido a la pandemia que, a día de hoy, nos azota a nivel mundial. En el Simposio participaron más de 700 personas de 25 nacionalidades diferentes, pudiendo observar, con ello, el auge de la mediación y de la Institución.

El principal objetivo del GEMME es impulsar la mediación dentro del sistema de justicia, como instrumento ofrecido por jueces y tribunales, que permite a los protagonistas del conflicto alcanzar la solución más adecuada a cada caso.

Como objetivos específicos en su deseo de "pacificación del conflicto" son:

- Favorecer el conocimiento de la mediación en todos los ámbitos profesionales que pueden intervenir en aquellas etapas de conflicto en que las partes pueden aún ser capaces de evitar la confrontación que el proceso contencioso representa.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

- Promover los métodos ADRs y las prácticas colaborativas como mejor manera de satisfacer los intereses de los ciudadanos, las empresas y las instituciones.
- Trabajar para que cada persona descubra que si tiene un conflicto, también tiene la solución

Destacar que como Vicepresidente Institucional encontramos a Juan Francisco Mejías Gómez, Magistrado en el Juzgado de Primera Instancia nº 15 de Valencia y profesor de la UPV del Grado cursado.

Además, del GEMME a nivel nacional, es de una gran importancia el trabajo que se realiza en las Secciones Territoriales que tienen como objetivos particulares la promoción de la colaboración de los Colegios Profesionales, procuradores, notarios, psicólogos, educadores, trabajadores sociales o médicos que tengan entre sus actividades la promoción y desarrollo de la mediación y la conciliación (actualmente son 10 las Secciones Territoriales).

Con el fin de los objetivos de GEMME y para favorecer el cumplimiento de sus fines se constituyen en las comunidades autónomas que superen los 5 miembros. También se podrán unir a éstas los miembros de las comunidades autónomas que al no tener 5 miembros, se queden fuera.

Con esta medida de forma de trabajo, se favorece la creación de grupos con el fin de promover los estudios, la recopilación de material bibliográfico y la investigación legal y doctrinal sobre mediación, así como el fomento en todo tipo de conferencias, cursos específicos, jornadas, congresos y programas de enseñanza.

Estas Secciones Territoriales también se preocupan de organizar cursos, jornadas, coloquios, conferencias, y programas de formación sobre modalidades alternativas de resolución de conflictos, la creación y la coordinación de grupos de trabajo dentro del propio territorio y dentro de la propia sección y canalizar la información sobre materias relacionadas con la asociación y la mediación.

Es resaltable la función que mantiene en las relaciones con las Universidades del territorio autonómico; hecho que hace que sea necesario y fructuoso para el Servicio de Mediación, además de establecer un diálogo y un buen entendimiento con las Secciones Territoriales.

En definitiva, GEMME destaca por la investigación, por sus programas pilotos, protocolos de actuación sus aportes a la legislación, proyectos de mediación y colaboración con las Instituciones Públicas a nivel autonómico y estatal.

### III.3.b: SMAC

El Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación, en adelante SMAC, es un organismo dependiente de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo de la Comunidad Valenciana, donde se presentan las papeletas de conciliación y se celebran los preceptivos actos de conciliación, previos a la presentación de la demanda en vía judicial (laboral) ante el Juzgado de lo Social.

Creado, inicialmente, como Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación por el mencionado Real Decreto-ley 5/1979, de 26 de enero, a fin de paliar el colapso de las Magistraturas de Trabajo en vía previa administrativa, enseguida se recondujo a los diversos órganos territoriales de las comunidades autónomas.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Su regulación viene dada por Real Decreto 4106/1982, de 29 de diciembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Generalidad Valenciana en materia de mediación, arbitraje y conciliación.

El SMAC se compone de tres direcciones territoriales de trabajo, a través de 12 salas de las cuales 6 se encuentran en la ciudad de València, dos en Castelló y cuatro en Alicante.

Para tramitar cualquier procedimiento laboral es requisito previo el intento de celebración del acto de conciliación, o en su caso, de mediación, ante el SMAC en los casos de conflicto entre empresarios y trabajadores como consecuencia de despidos, sanciones disciplinarias, reclamación de cantidad económica y reconocimiento de derechos en general.

Se exceptúan los procesos que exijan la reclamación previa en vía administrativa u otra forma de agotamiento de la misma (demandas contra el Estado, comunidades autónomas, entidades locales o entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de los mismos).

Los que versen sobre Seguridad Social, los relativos a la impugnación del despido colectivo por los representantes de los trabajadores, disfrute de vacaciones, materia electoral, movilidad geográfica, modificación sustancial de las condiciones de trabajo, suspensión del contrato y reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción o derivadas de fuerza mayor, los de impugnación de convenios colectivos, los de impugnación de los estatutos de los sindicatos o de su modificación, los de tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas, así como los procesos de anulación de laudos arbitrales, los de impugnación de acuerdos de conciliaciones, de mediaciones y de transacciones.

El procedimiento es bastante sencillo; una vez recibida la papeleta en el SMAC, se registra y se examina para determinar si reúne o no los requisitos exigidos, y se solicitan las aclaraciones necesarias, en su caso, para que las citaciones de los interesados sean hechas correctamente; posteriormente se devuelve a la persona compareciente una de las copias debidamente sellada y fechada, y se le hace saber el lugar, día y hora de la celebración de la conciliación, al igual que sucede con los demás interesados.

Éstas podrán comparecer al acto de conciliación por sí mismas o por medio de un representante. Esta representación se otorgará mediante poder notarial, por comparecencia ante los órganos judiciales a los que se refiere la Ley de Procedimiento Laboral, o ante las oficinas del SMAC.

Intentado el acto de conciliación, se levantará acta de la sesión celebrada en la que se recogerán con la máxima claridad los acuerdos adoptados por las personas interesadas. El acta será firmada por las personas interesadas e, inmediatamente después de celebrado el acto de conciliación, se les entregará una copia certificada del acta.

En el caso de no llegar a un acuerdo, se podrá presentar la correspondiente demanda ante el juzgado de lo social.

Por lo tanto, las formas de finalización pueden ser:

- Acuerdo entre las partes interesadas (con avenencia).
- Imposibilidad de llegar a un acuerdo, y se tiene por celebrado el acto (sin avenencia).



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Sus efectos (ejecución) establecen que lo acordado en conciliación constituirá título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación ante el juez o el tribunal y podrá llevarse a efecto por los trámites de ejecución de sentencias.

### III.3.c: Junta Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de los conflictos (surgidos entre las personas consumidoras o usuarias de un servicio y las empresas o profesionales que lo prestan), de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial.

El artículo 51 de la Constitución Española insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de estos.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, disponía en el artículo 31 que el Gobierno tenía que establecer un sistema arbitral, sin formalidades especiales y la sumisión de las cuales al mismo fuera voluntario, que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.

En 1988 se pusieron en marcha, con carácter experimental, las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana, con el fin de comprobar sus necesidades de funcionamiento, cara a un pleno desarrollo del sistema, considerándose oportuno el mismo a la vista de la experiencia obtenida.

La entrada en vigor de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, que supuso un nuevo y decisivo impulso para el arbitraje de consumo, y la del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el cual se reguló el sistema arbitral de consumo, fueron determinantes para la constitución, el 4 de noviembre de 1993, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana, mediante Acuerdo de la Consellería de Sanidad y Consumo y el Instituto Nacional de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana tiene como finalidad atender y resolver las reclamaciones de las personas consumidoras que no se hayan podido resolver a través otros medios, siempre que la dicha reclamación vaya contra una empresa o profesional en el marco de la comercialización de bienes y servicios.

Este sistema de resolución de conflictos puede abordar cualquier controversia donde haya una relación de consumo entre una persona consumidora y una empresa, comercio o profesional.

No pueden ser objeto de arbitraje de consumo los casos en los cuales concurra intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que haya indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de aquellos, la cuestión planteada sea firme y definitiva en vía judicial y en las cuestiones en que deba intervenir el Ministerio Fiscal.

Es importante dejar claro que los conflictos que sean resueltos por el Sistema Arbitral de Consumo no pueden presentarse nuevamente ante los tribunales ordinarios de justicia.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El procedimiento es sencillo; una vez comprobado por la Junta Arbitral de Consumo que la solicitud de arbitraje es admisible y que ambas partes aceptan que el conflicto se resuelva a través de este procedimiento, son los árbitros los que resolverán la reclamación siempre oyendo a ambas partes e intentando, en su caso, que éstas lleguen a un acuerdo.

Destacar que los árbitros son personas honorables que cuentan con formación adecuada para resolver los conflictos que se someten a su consideración y que actúan con independencia, imparcialidad y confidencialidad.

Atendiendo al acuerdo de las partes o, a falta de éste, a la cuantía de la controversia (menor de 300 euros) y a la complejidad de la reclamación, ésta será resuelta por un árbitro único o por un órgano arbitral integrado por tres miembros cada uno de los cuales ha sido propuesto, respectivamente, por la Administración pública, las organizaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales.

Tras la celebración de la audiencia, en la cual las partes podrán comparecer y hacer las alegaciones que consideren necesarias en defensa de sus intereses, se dictará una Resolución, que en el caso de que las partes no opten expresamente por el arbitraje en derecho, los árbitros resolverán en equidad.

La resolución del arbitraje se recogerá por escrito en un LAUDO, siendo de obligado cumplimiento para las partes. El laudo tiene carácter vinculante y ejecutivo y produce efectos idénticos a cosa juzgada. El laudo podrá ser objeto de recurso de anulación y revisión en los casos y condiciones establecidas en la legislación procesal y de arbitraje.

### III.3.d: Defensor Universitario (UPV)

La Junta de Gobierno de la Universitat Politècnica de València, en sesión celebrada el 18 de diciembre de 1990, aprobó la reglamentación sobre el Defensor de la Comunidad Universitaria, que ha estado vigente hasta la actualidad, nombrando un Defensor de la Comunidad Universitaria que ha venido actuando a lo largo de estos años.

Posteriormente, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, potenció la figura del Defensor Universitario al convertir este órgano en preceptivo, configurándolo como la institución que vela por el respeto de los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, al objeto de mejorar la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estando sometido a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y actuando con independencia y autonomía.

De este modo, y conforme establece el artículo 133 de los Estatutos de la Universitat Politècnica de València aprobados por el Decreto 253/2003, de 19 de diciembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, podemos definir al Defensor Universitario como una institución que actúa como comisionado del Claustro Universitario para la protección de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios debiendo tener en consideración los principios de libertad, igualdad, justicia, solidaridad, democracia y respeto al medio ambiente que inspiran la actuación de la Universitat Politècnica de València.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El Claustro del 19 de diciembre de 2006, al objeto de adecuar y actualizar la reglamentación a la Ley Orgánica de Universidades y a los Estatutos de la Universitat de 2003, aprobó, a propuesta del Consejo de Gobierno, el Reglamento del Defensor Universitario, actualmente en vigor.

Durante este período, se han cuestionado, principalmente, los aspectos relativos a la elección y, recientemente, a las incompatibilidades, intensificándose con las incidencias aparecidas en los dos últimos procesos electorales a la Defensoría de 2016 y de 2018.

Por todo lo anterior, se aprueba el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UPV, aprobado por acuerdo del Claustro Universitario de 19 de diciembre de 2006 y modificado reciente acuerdo del Claustro Universitario de 28 de junio de 2018.

Entre las novedades que propone el actual Reglamento, cabe destacar la limitación del mandato de la persona que desempeñe la Defensoría, en la línea de lo establecido en los Estatutos de la Universitat Politècnica de València; la elección de acuerdo con lo regulado por el Reglamento de Régimen Electoral de la Universitat; y una regulación más amplia y rigurosa de las incompatibilidades inherentes a la condición de Defensor o Defensora y Adjunto o Adjunta.

Igualmente, esta modificación parcial actualiza aquellas partes del Reglamento que han quedado obsoletas como consecuencia de la posterior aprobación de las Leyes de procedimiento y de transparencia y buen gobierno.

En cuanto a su cargo, será elegido por el Claustro Universitario por mayoría absoluta y será nombrado por el Rector, de entre los miembros de la Comunidad Educativa, mayores de edad y que no estén inmersos en alguna causa judicial o inhabilitación para cargo público. Además, presidirá la Comisión de Ética de la UPV que tendrá como misión esencial el velar por el buen nombre y la honorabilidad tanto de la Universidad como de sus miembros; el mandato será el mismo que el Claustro que lo eligió.

Sus actuaciones, tal y como hemos mencionado anteriormente, estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, donde dichas actuaciones no estarán sometidas a mandato imperativo.

Por lo tanto, no entrará en cuestiones que estén pendientes de resolución judicial y si se da el caso, suspenderá la misma, si una vez iniciada su actuación se interpusiera una demanda o recurso ante los órganos judiciales.

El Defensor Universitario enviará la Memoria anual de sus actividades en los dos primeros meses de cada curso académico al Claustro.

La Memoria será pública para toda la comunidad universitaria y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. En ningún caso constarán los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en los procedimientos abiertos.

Podrá incorporarse a la Memoria anual un estudio monográfico o pormenorizado sobre problemas que se hayan revelado como generales con ocasión del desempeño de sus funciones. En tal caso podrá realizar las propuestas no vinculantes que entienda oportunas para su libre consideración por el Claustro o los órganos de gobierno de la Universidad.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

En cuanto a los problemas que se citan en la Memoria anual, y centrándonos en el objeto del TFG, en cuanto a mediación estamos tratando, hay características significativas que hay que atender y explicar del Defensor de la UPV.

Este alumno, en su investigación, ha podido observar entre los recursos que facilita la UPV en su página web, un documento sobre la mediación del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (de inmejorable calidad), en la pestaña del servicio de "Informes y Documentos" dentro del espacio del Defensor de la UPV.

A pesar de todo ello, se encuentra una contradicción entre lo que viene siendo la mediación, tal cual la hemos venido analizando, y el Reglamento del Defensor Universitario, que más se asemeja a un arbitraje, donde se establece que el mismo podrá tomar una decisión de la que ambas partes deberán acatar, lo cual contradice la mediación.

Otra contradicción la observamos en la posibilidad que en el conflicto haya una tercera parte (excluido el Defensor "mediador") a la que se pueda consultar, más propio de un procedimiento judicial que de una mediación.

Para concluir y como opinión, el problema no radica en la formación sobre la mediación del Defensor Universitario, la cual desconoce este alumno, sino en la vaga redacción del citado Reglamento que se orienta más hacia un arbitraje.

### III.3.e: Observatorio para la convivencia escolar

En el ámbito de la Comunidad Valenciana destacamos el Observatorio para la Convivencia Escolar en los Centros de la Comunidad Valenciana, que fue el primer observatorio creado en España y se regula por el Decreto 233/2004, del Consell de la Generalitat Valenciana, de 22 de octubre, modificado por el Decreto 136/2012, de 14 de septiembre; es un órgano adscrito a la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte

Se trata de un instrumento al servicio de toda la comunidad educativa, que permite el conocimiento, análisis y valoración de los problemas de convivencia, donde se trabaja por convertir el conflicto en un desafío educativo, no en un problema, y de este modo lograr que la comunidad educativa se sienta segura, respetada, integrada y responsable.

El Observatorio se concibe como un instrumento con el fin de planificar y coordinar la intervención para la resolución y prevención de conflictos (art. 1.2). Su finalidad es contribuir a la mejora del clima escolar en los centros educativos de la Comunidad Valenciana, favoreciendo la convivencia en la comunidad escolar, fomentando la resolución pacífica de los conflictos y promoviendo la cultura de paz en y a través de los centros docentes, convirtiéndose así en "escuelas promotoras de paz" (art. 1.3).

Entre sus funciones, destacamos las relativas a la mediación y resolución de conflictos:

- La formación del profesorado en materia de resolución de conflictos y en la prevención de los mismos.
- La elaboración de modelos de convivencia facilitando a la comunidad educativa estrategias para la resolución pacífica de los conflictos.
- La mediación en los conflictos escolares que requieran la intervención del Observatorio.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El Observatorio se compone por El Pleno y la Comisión de Expertos (cuyo cometido es dar soporte técnico al Pleno y desarrollar las líneas de trabajo que desde el mismo se establezcan), además del Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa (IVECE), que será el encargado de prestar el soporte administrativo necesario para el correcto funcionamiento del Observatorio.

### III.3.f: Servicio de Mediación Civil, Mercantil, Familiar y comunitaria del Ayuntamiento de Torrent

En enero de 2016 se puso en marcha un nuevo Servicio de Mediación que cubre una nueva situación de conflictos en el ámbito de las relaciones familiares, en la convivencia ciudadana y en el ámbito civil y mercantil.

La mediación familiar ayuda a encontrar la mejor solución en las separaciones o divorcios, para llegar acuerdos sobre las consecuencias de la ruptura y el bienestar de los hijos, en las relaciones entre hermanos, abuelos, hijos etc.

La **mediación ciudadana/comunitaria** ayuda a superar y prevenir las dificultades de la convivencia (ruidos, discusiones vecinales, etc.). La **mediación civil y mercantil** ayuda a llegar acuerdos sobre discrepancias en los contratos, herencias, compraventas y transacciones mercantiles.

Además, la Diputación de Valencia y el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (ICAV) firmaron en 2013 el Convenio para atender a los ciudadanos con problemas hipotecarios en el marco del Código de Buenas Prácticas Bancarias ayudando a miles de familias en riesgo de perder su casa, evitando desahucios y posibilitando la negociación entre el banco y los usuarios para conseguir condiciones adaptadas a su situación real.

A partir de 2016, este Convenio amplió su ámbito de actuación a problemáticas familiares y ciudadanas en los mismos puntos de Servicio y diferentes días, en los que se venía prestando el Servicio de Intermediación Hipotecaria desde 2013 (Edificio Nous Espais, Plaza Mayor, 31, Torrent).

El **Servicio de Mediación** para facilitar soluciones útiles a las discrepancias familiares, a las problemáticas hipotecarias y a los desahucios se dirige a las personas con dificultades para afrontar el pago de su préstamo hipotecario o el alquiler sobre su vivienda única y habitual, así como a las personas que viven una situación de conflicto o discrepancias entre padres, hijos, pareja, abuelos, nietos, tíos u otros familiares. Se puede solicitar a través de los servicios sociales de su Ayuntamiento de Torrent. La intermediación y la mediación son, en todo caso, la mejor alternativa a un procedimiento judicial que puede ser lento y costoso para las partes.

**En casos de Intermediación hipotecaria:** el mediador realiza un primer asesoramiento, estudia la situación económica de la persona afectada y diseñan conjuntamente, un plan de viabilidad u otras propuestas adaptadas a las necesidades reales de cada situación. El mediador presenta y negocia estas propuestas con el Banco buscando la mejor solución.

**En las mediaciones familiares:** el mediador informa a los usuarios de las múltiples ventajas de la mediación aplicada a cada caso concreto. Si las personas que viven el conflicto familiar manifiestan su voluntad de participar, se inicia la mediación, sin dilaciones y a través de las técnicas y habilidades mediadoras, se ayuda a las personas a conseguir puntos de consenso y acuerdos beneficiosos para todos.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Por lo tanto, son abogados del ICAV formados en el ámbito y en las técnicas de mediación y en temas hipotecarios los que ofrecen sus conocimientos jurídicos, sus habilidades mediadoras y de negociación para facilitar soluciones útiles y viables que ayuden a las personas a superar de forma positiva las problemáticas hipotecarias y familiares

### CAPITULO IV: MEDIACIÓN POLICIAL “LUCES Y SOMBRAS” (DESARROLLO)

#### IV.1: La Mediación policial

Las definiciones de “mediación” que hemos encontrado en publicaciones y textos jurídicos varían significativamente y a menudo reflejan determinados requisitos mínimos relativos al proceso de mediación y a la persona del mediador en las jurisdicciones pertinentes. A través de la fusión de los rasgos comunes de estas diversas definiciones, y no obviando las anteriormente expuestas, podemos definir la **mediación** como un proceso voluntario y estructurado mediante el cual un mediador facilita la comunicación entre las partes de un conflicto, permitiendo que ellas se hagan cargo de encontrar una solución para este conflicto.

En un sentido técnico, la mediación es una figura más de resolución de conflictos; una de las diecinueve formas que tiene reconocidas las Naciones Unidas, como el arbitraje, el procedimiento de encuesta, la negociación, el pleito, la conciliación y el arbitraje, entre otras.

De todas maneras se habla de mediación, en un sentido amplio, para referirse al campo más amplio del ADR (Alternative Dispute Resolution), también denominado MESC (medios extrajudiciales de solución de conflictos). No utilizar el concepto mediación en el sentido correcto también suele llevar a confusión, tal y como hemos detallado con algunas instituciones que erran en su utilización; la palabra puede tener, pues, un doble uso.

Y hablamos nuevamente de soluciones extrajudiciales, ya que en ocasiones, el sistema judicial se transforma en una práctica de “violencia legalizada” destinada a producir perjuicios entre las partes, limitar la libertad o impedir la participación democrática más que hacer Justicia y resolver conflictos

Por lo tanto, es necesario partir de la concepto que se entiende por Mediación como un instituto que aporta una transformación cultural, en el sentido de colaborar con la modificación de una concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud proactiva ante la búsqueda de soluciones a sus conflictos, de una forma extrajudicial. Dicha concepción se enrola en la idea de “fomentar la participación cívica como un modo de incrementar el bienestar social, concebido éste no como una categoría abstracta sino como el resultado del bienestar individual de cada uno de los miembros de la comunidad.

En este sentido la Mediación no es sólo una técnica; está planteada en la dirección de una concepción democrática en tanto favorece la participación y la pluralidad, y en donde el mediador trabaja en buscar soluciones a través de la palabra, y no en los hechos, buscando una solución responsable y no única y obligada.

Por lo tanto, **la Mediación Policial** se sustenta bajo un nuevo modelo policial, más próximo a la sociedad que desde hace tiempo ha venido

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

cumpliendo un rol de colaboración y participación en la vida social, ayudando en las tareas que realizan las autoridades locales, especialmente junto a su Policía Local.

Acorde con las nuevas tendencias, es necesario que estos esfuerzos de la comunidad se articulen en torno al trabajo coordinado de las autoridades locales para identificar y buscar soluciones a los problemas que afectan la misma, canalizando esa demanda a través de las Policías Locales, animando a que estos participen en la resolución de sus problemas.

La aplicación de este nuevo modelo policial, implica relaciones positivas con la comunidad, relaciones que deben asumir un papel diferente al tradicional y por lo tanto nuevos retos y nuevas responsabilidades en los agentes de Policía Local. La Policía de hoy debe ayudar a negociar y conciliar, participando activamente en la Mediación de los conflictos.

En este contexto, la mediación policial aparece como una **nueva vía** que permite esa corresponsabilización de la ciudadanía en todo lo relativo a sus conflictos vecinales, tanto en su detección como en la resolución. Y lo es en un momento en el que la conflictividad en los municipios es creciente; la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, la derivada de problemas como las difusas concepciones en el uso del espacio público, la dificultad de autonomía de los jóvenes o la creciente llegada de personas con otras culturas y otras formas de convivencia, hacen que la mediación policial y sus mediadores adscritos a las Unidades de Mediación de la Policía Local tomen fuerza.

De todas maneras, el interés que suscita la incorporación de la policía a los intentos por resolver los conflictos ciudadanos se desarrolla a partir del momento en que la policía cambia su percepción de la ciudadanía: "cuando la policía cambia su percepción de la ciudadanía y deja de ser un cuerpo extraño enquistado en una sociedad, la relación será completamente diferente, acoplando los métodos a una realidad en la que el uso de la fuerza acabará siendo mínima y la eficacia social frente al conflicto multiplicada<sup>22</sup>".

Ya no se trata de reprimir lo que no se entiende, sino de comprender las razones de los conflictos de la ciudadanía, incluso cuando hablamos del mismo delito, en un intento por resolverlo más que de atacarlo. Comprender los conflictos no significa, de manera alguna, ni justificarlos ni permitirlos ni ignorarlos, representa actuar de manera diferente pero con superior ventaja, la ventaja que aporta el conocimiento y la capacidad de controlar los sucesos, aunque sea de manera parcial y relativa.

Todos los Cuerpos Policiales existentes hoy en España, y en concreto, las Policías Locales están inmersos en profundos procesos de cambio organizacional. Se basan en la idea de una policía más próxima al ciudadano. Se trata de un nuevo modelo de policía más asistencial, más presencial, y sobre todas las cosas, especialmente preparada para mediar y derivar los conflictos de la ciudadanía, aplicando para ello mecanismos alternativos de solución de conflictos personales, entre vecinos y comunidades que evitan que estos deriven en problemas y que recuperan y afianzan el tejido social, creando así comunidades más seguras y policías más modernas.

---

22.Vinyamata, E. (2006). "Alternativas de solución pacífica de conflictos violentos: el caso de las pandillas", en *Quórum: revista de pensamiento iberoamericano*, nº 16, pags. 95 a 102.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Esta **modernización policial** supone reformas de importante calado, partiendo de la responsabilidad de construir políticas públicas democráticas de seguridad, y de una política social responsable que coloque al ciudadano en el epicentro de estos programas, no sólo como receptor de las políticas de seguridad y policía, sino fundamentalmente como actor, y esa corresponsabilidad con la gestión de la convivencia es la clave de los impulsos de los programas de Mediación Policial.

Implica adoptar un modelo de seguridad ciudadana como política derivada de la seguridad personal (protección de las personas, respeto a los derechos humanos, ejercicio de la ciudadanía y de la participación social, solución pacífica de los conflictos interpersonales y sociales, fortalecimiento de las instituciones).

En conclusión, la mediación policial es una disciplina relativamente nueva y el hecho de mediar en el contexto de la policía requiere renunciar a antiguos paradigmas de imposición autoritaria, motivo por el cual se ve a la mediación y la resolución de conflictos como algo novedoso y algo que cuando se inicia provoca recelos entre las figuras que lo han de aplicar.

En definitiva, y en el caso de la Policía Local, la Mediación es una herramienta con la que podemos realizar una gran labor social, ofreciendo al ciudadano un servicio rápido y eficaz en la gestión de problemas de convivencia, consiguiendo un mejor clima en las relaciones.

### IV.2: Evolución histórica

La noción de "Policía" es antigua, aunque la palabra en sí, es más de origen moderno. Deriva del francés y su uso data del siglo XVIII (incluso algunos cuerpos de policía se fundaron en los siglos XVIII y XIX). De una manera indirecta deriva del latín "politia", y esta del griego polis, "ciudad" o ciudad-estado. De ahí derivó "politeia", palabra que define lo relativo a la constitución de la ciudad, el ordenamiento jurídico del Estado, conducta arreglada de los ciudadanos, gobierno, o calidades cívicas del individuo.

En los inicios del Período helenístico, la policía fue el equivalente del gobierno del Estado, cualquiera fuera su régimen, y se identificaba con el Estado.

En la Edad Media, la noción de policía fue definida como "*el buen orden de la sociedad civil presidida por la autoridad estatal, quedando el buen orden moral y religioso a cargo de la autoridad eclesiástica*"<sup>23</sup>.

Después, durante el siglo XIV, apareció la palabra "police", con la que se designó el orden de los negocios públicos en las doctrinas jurídicas de Francia. Así, llegado el Renacimiento, el término 'policía' pasó a entenderse como "el buen orden en la cosa común".

Partiendo de esta idea, policía y gobierno de Estado eran conceptos idénticos. El Estado podía utilizar la coerción para buscar el bien común, bajo el total arbitrio del soberano, todo ello sin limitaciones jurídicas, por lo que esta forma de entender el derecho de policía llevó al absolutismo.

---

23. Durand, Julio César. «Sobre los conceptos de "policía", "poder de policía" y "actividad de policía"». Comentario al dictamen de la Procuración del Tesoro de la Nación del 13 de julio de 2004. Revista de Derecho Administrativo (REDA), N° 51, Lexis Nexis.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

En el Siglo XV, con el desarrollo de las ciudades, los nuevos escenarios de situaciones peligrosas y el derrumbamiento de las formas de vida vigentes hasta entonces, surge el concepto de "Policía"; dicho concepto no hacía alusión, como hoy, a una Institución pública, sino a un estado de cosas en un orden correcto de la comunidad, las personas y los bienes dentro de un Estado.

Este concepto se transformó a mediados del siglo XVII: el monarca mantenía bajo su control lo relativo a la policía propiamente dicha, mientras que las funciones del Estado fueron divididas. Así, dentro del ámbito del derecho, la justicia pasó a ser una función especial.

La crisis de la noción de Estado en el siglo XVIII fortaleció la libertad individual, surgiendo la doctrina de los derechos humanos, acogiendo el concepto de la "policía buena": "*La policía es, por consiguiente, una ciencia que organiza la constitución interna de un Estado de tal manera que el bienestar de cada familia y el bienestar general estén unidos y relacionados de forma clara y estable*<sup>24</sup>".

Desde entonces, al considerarse que dichos derechos son superiores al Estado, la noción de policía se limita a mantener la seguridad y el orden público, y a garantizar la protección del orden jurídico.

No obstante la anterior evolución histórica de la policía, los antecedentes de una verdadera Policía "democrática" los encontramos en los nueve principios de Sir Robert Peel (1788-1850), fundador de la Metropolitan Police de Londres.

Antes de desarrollar estos 9 principios, hay que destacar que Peel, entró en política a los 21 años, como miembro del parlamento por el distrito irlandés de Cashel City, Tipperary.

Durante la primera década de su vida política, ejerció entre otros como ministro de Irlanda (1812-1818) y desde este cargo, en 1814 creó el cuerpo de policía de Irlanda, el Royal Irish Constabulary<sup>25</sup>, cuyos efectivos fueron llamados, despectivamente, "peelers", un apodo que más tarde, cuando en 1828, reorganizó el cuerpo de policía de Londres (los Bow Street Runners<sup>26</sup>) sería de nuevo usado para referirse también a estos policías.

---

24. HASSEMER, Winfried: La policía en el Estado de Derecho, en QUINTERO OLIVARES, MORALES PRATS, LÓPEZ ORTEGA y GARCÍA ARÁN, "Revista de Derecho y Proceso Penal", núm. 1, 1999, Aranzadi, Pamplona, (traducción de DÍAZ PITA y MUÑOZ CONDE), p. 102.

25. La Royal Irish Constabulary (RIC) o Real Policía Irlandesa fue el cuerpo de policía más importante de Irlanda durante la segunda mitad del siglo XIX y el primer cuarto del XX (desaparición en 1922).

26. Los Bow Street Runners (los corredores de Bow Street, en inglés) fue el nombre por el cual se conoció popularmente al cuerpo de policía existente en Londres, Reino Unido, entre 1749 y 1838.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Peel fue considerado una de las estrellas emergentes del partido Tory, entrando por primera vez en el gobierno en 1822 como Ministro de Interior, cargo que hasta 1830 desempeñó en diversos gobiernos. Como tal, introdujo una serie de importantes reformas en la legislación penal británica. La más destacada fue la creación de la London Metropolitan Police<sup>27</sup> (Policía Metropolitana de Londres), posiblemente el primer cuerpo de policía moderno y precedente de Scotland Yard.

De ese trabajo se derivan los célebres 9 principios policiales de Peel:

1. La misión principal por la que existe la policía es prevenir el crimen y el desorden.
2. La habilidad de la policía para realizar sus funciones depende de la aprobación pública de sus acciones.
3. La policía debe asegurarse la cooperación voluntaria del público en la observancia de la ley para ser capaz de mantener su respeto.
4. El grado de colaboración del público disminuye proporcionalmente con la necesidad del uso de la fuerza.
5. La policía consigue y mantiene una opinión pública favorable no satisfaciendo los distintos deseos sino por la demostración constante del servicio a la ley absolutamente imparcial.
6. La policía solamente debe usar la fuerza para mantener la ley y el orden cuando sea absolutamente necesario y únicamente cuando el uso de la persuasión, el consejo y la advertencia se haya comprobado insuficiente.
7. La policía, en todo momento, debe mantener una relación con el público que haga realidad la tradición de que la policía es la ciudadanía y el ciudadano es el policía. Los policías simplemente son miembros de la ciudadanía a los que se les paga para que presten plena dedicación a los deberes que incumben a todos y cada uno de los ciudadanos en aras del bienestar y la coexistencia de la comunidad.
8. La policía debe restringir de forma estricta su actuación a sus funciones concretas sin usurpar nunca los poderes de la judicatura.
9. La prueba de la efectividad de la policía está en la ausencia de crimen y desorden, no en la acción evidente de la policía tratando con la delincuencia.

Los Principios Policiales de Peel describen la filosofía que desarrolló para definir la ética que, por encima de todo, una figura de autoridad efectiva se debe basar en ser el paradigma de la confianza y la responsabilidad, siendo pues, el principio más citado de Peel: *“La policía es la ciudadanía y el ciudadano es el policía”*.

---

27. La Policía Metropolitana de Londres es el cuerpo de policía responsable de la seguridad del Gran Londres, exceptuando la ciudad de Londres, que es responsabilidad de la Policía de la Ciudad de Londres (City of London Police); su sede está en New Scotland Yard, en Westminster, y es conocida como Scotland Yard. Es la principal fuerza policial del Reino Unido, prestando apoyo y servicios en todo el territorio, a diferencia de otras agencias que suelen desempeñarse solo en su área.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Podemos afirmar que en este sentido bien se parece la filosofía analizada a la definición que venimos desarrollando de la policía y la mediación.

Volviendo a la evolución del término de policía, uno de los promotores de la idea del agente de policía como profesional en la resolución de problemas, es atribuida al profesor de la Universidad de Derecho de Wisconsin, Herman Goldstein<sup>28</sup> que en 1979 y no citando la palabra mediación, sin embargo, realizando una teorización práctica (Problem-oriented policing (POP)), investiga sobre cómo podría la policía desempeñar un nuevo papel que estuviera menos vinculado a la ley, sobre todo en aquellos casos en que sea posible, siguiendo un criterio de intervención mínima.

No obstante, en 1983, es el profesor Robert Trojanowicz (USA), que funda el "National Center for Community Policing" quien propugna: "la policía debe integrarse en la comunidad y facilitar la participación ciudadana corresponsabilizándola de su propia seguridad".

Esta integración se dio a través de la policía proactiva, que uniformados civilmente, se les dio a los agentes la orientación y flexibilidad necesaria para ser líderes en la comunidad, asignándoles la responsabilidad de controlar el crimen y de hacer de la vecindad un mejor lugar para vivir. Se demostró que una comunidad integrada puede ser motivada para apoyar a la policía y para aceptar nuevos estilos de patrullaje.

Esa corresponsabilización en la gestión de la seguridad y la convivencia es el pilar de la actual Mediación Policial.

Más tarde, en 1995, Sam S. Souryal<sup>29</sup> identificó los objetivos de la Policía en la Comunidad:

- Promover la unidad entre la policía y los ciudadanos en un esfuerzo por prevenir el crimen.
- Mejorar la comunicación y el entendimiento mutuo.
- Mejorar las relaciones de la policía y los demás componentes del sistema de justicia criminal.
- Buscar alternativas para solucionar los problemas de la comunidad.
- Fortalecer el cumplimiento de la ley, la igual protección de las leyes y de los derechos civiles.
- Diseñar estrategias para situaciones de emergencia.
- Fomentar la participación ciudadana en comités asesores del departamento policial.

Por lo tanto, a lo largo del Siglo XX, la ciudadanía, sabedores de sus derechos y libertades públicas, exigen no sólo su protección, sino el desarrollo de los mismos.

Surge así el estado social y democrático de derecho recogido en la Constitución Española de 1978, en su Título preliminar, artículo 1: "*España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político*".

---

28. Herman Goldstein (1931-2020) fue un criminólogo y estudioso del derecho estadounidense conocido por desarrollar el modelo policial orientado a problemas.

29. Sam S. Souryal es profesor de Justicia Penal, Gestión Pública y Ética en la Facultad de Justicia Penal de Wisconsin y ex oficial de policía.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Así pues, las instituciones que lo constituyen funcionan como un "servicio público", orientado a satisfacer las demandas, necesidades y la resolución de problemas de la ciudadanía.

Esta nueva evolución implica un cambio de paradigma en la propia institución policial y afecta sin duda tanto a la propia estructura como al desarrollo de sus funciones policiales, surgiendo planteamientos de actuación e intervención policial no sólo desde el cumplimiento estricto de la ley, sino desde la exigencia para dar respuesta a diferentes demandas sociales, resolviendo por tanto problemas concretos de la ciudadanía.

Por lo tanto, el modelo de la Policía ha evolucionado favorablemente, pasando de ser una policía represiva (en sus orígenes) a una preventiva (de vigilancia intensa), para ser una policía más asistencial (servicio público) y llegar a ser una auténtica policía comunitaria (que integra todas ellas).

### IV.3: Antecedentes (Legislativos/Normativos)

Como hemos venido desarrollando en este TFG, a nivel europeo se han dictado diversas resoluciones y directivas para que los países desarrollen los procesos de mediación y reparación para las víctimas, otorgando un mayor protagonismo a los ciudadanos en la gestión de sus conflictos de convivencia, enmarcando a la policía como mediador, siguiendo las líneas marcadas por la "Declaración sobre la Policía" del Consejo de Europa, Resolución 690 de 1979; del "Código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley", de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 1979; y de la Recomendación Rec. (2001) 10 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros sobre el "Código Europeo de Ética de la Policía", de 19 de septiembre de 2001.

Asimismo, destacar el Libro Verde (2002) sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos, el Código de conducta para los mediadores, aprobado por expertos europeos, de 2004, y la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

A nivel nacional, como primera norma legal hay que mencionar la Constitución Española de 1978 que determina en su artículo 104: "*Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana*".

Además y con referencia constitucional específica a las Policías Locales, el artículo 148.3º.8º<sup>22a</sup>, otorga a las Comunidades Autónomas la competencia en "*la coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca un Ley Orgánica*".

Respondiendo al mandato constitucional, nace la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que desarrolla el régimen jurídico de todos los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, haciendo una relación y distinción formal entre las competencias exclusivas y concurrentes, atribuyendo a la Policía Local las funciones naturales y constitutivas de toda Policía y recogiendo como específicas las relacionadas en el Título V en su artículo 53.1.i: "*Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello*".

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Asimismo, la Ley 57/2003, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, mediante la Disposición Adicional X viene a modificar la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local, en orden a potenciar los Cuerpos locales en el mantenimiento de la seguridad pública y como policía judicial: *“En el marco de lo dispuesto en las Leyes Orgánicas 6/1985, del Poder Judicial; 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, y en las disposiciones legales reguladoras del régimen local, se potenciará la participación de los Cuerpos de policía local en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, como policía de proximidad, así como en el ejercicio de las funciones de policía judicial, a cuyos efectos, por el Gobierno de la Nación, se promoverán las actuaciones necesarias para la elaboración de una norma que defina y concrete el ámbito material de dicha participación”*.

Además, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) especifica que la Policía Local, debe dedicarse principalmente a los problemas de convivencia, combatiendo las actitudes incívicas y antisociales, la prevención de conflictos sociales y en concreto:

- Las problemáticas relacionadas con los conflictos urbanos que, por proximidad al entorno familiar, escolar y de convivencia, generan alarma social y demandan una respuesta integral que también requiere de la actuación policial.
- Los conflictos cuya génesis y desarrollo se radique, de forma estática y continuada, en el ámbito de la ciudad, despierten la sensibilidad social y conlleven la alteración de la convivencia.

Y como paso reciente, la Ley de Mediación Civil y Mercantil, 5/2012 que fue desarrollada por el Real Decreto 980/2013, de 13 de Diciembre.

A nivel autonómico, y centrándonos en la Comunidad Valenciana, destacamos Ley 17/2017 de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, donde su artículo 33.1.e, establece, entre sus funciones: *“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”*.

Para finalizar el recorrido autonómico, destacar Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana y la más antigua Orden 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales.

Como conclusión de este elenco normativo, podemos afirmar que las Policías locales son, por definición, las policías de la localidad, de la ciudad y, por tanto, las que están más próximas a la ciudadanía, estando en mejor posición que cualquier otra para conocer de una manera más profunda el entramado social y la problemática de los ciudadanos y su mediación.

En este sentido, se pronuncia ROMERO CARO: *“La Policía Local debe ser el pilar básico de la seguridad más inmediata de los ciudadanos, por razones obvias de proximidad física<sup>30</sup>”*.

---

30. ROMERO CARO, Manuel: La coordinación de las Policías en España (en LINDE PANIAGUA (coord.), *“La Coordinación de las Policías”*), CC.OO. y Colex, Madrid, 2003.

### IV.4: Estudio Autonómico

En todos estos años se ha ido tejiendo una red legislativa con la finalidad de que la policía sea más visible y accesible al ciudadano, de conocer y ser conocido respondiendo a las necesidades de los ciudadanos.

En referencia a la Comunidad Valenciana, y no adentrándonos en exceso, destacamos la reciente Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de Mediación de la Comunitat Valenciana, que ha venido a sustituir la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunitat Valenciana, una de las primeras normas en su ámbito.

Pero en este breve estudio comparado vamos a centrarnos en la Comunidad Autónoma de Cataluña, que fue la primera en instaurar legislación y normativa respecto a la mediación, basándonos en la experiencia del Cuerpo Policial de los Mossos d'Esquadra.

Cataluña ha apostado por la mediación de forma decidida desde hace más de veinte años. Tuvo la primera ley de mediación familiar de todo el Estado, la Ley 1/2001, de 15 de marzo y actualizada ocho años después por la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado desarrollada por el Decreto 135/2012 de 23 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley, con el objetivo de extender la mediación a otros tantos conflictos entre las personas.

Eran conscientes de la utilidad de la figura mediadora para gestionar conflictos, especialmente en las disputas en que las personas involucradas tenían que continuar relacionándose después de la misma. Al mismo tiempo, eran conocedores de la existencia de numerosas experiencias de mediación en Cataluña, algunas plenamente consolidadas como la penal, la familiar o la comunitaria; y otras emergentes, como la mediación en el ámbito del medio ambiente o la mediación en línea.

La proliferación de iniciativas públicas y privadas y el incremento de las demandas de mediación en los diferentes ámbitos sociales, requerían un estudio que permitiera una visión completa de la institución en nuestro país y que nos aportara elementos e indicadores para consolidarla.

La mediación permite detener la escalada de los conflictos y apartarlos de la resolución judicial para implicar a las partes y hacerlas protagonistas activas de las soluciones a las que lleguen. Como se afirma en el preámbulo de la mencionada Ley del 2009, "la voluntad de evitar la judicialización de determinados conflictos no sólo tiene por finalidad agilizar el trabajo de los tribunales de justicia, sino fundamentalmente hacer posible la obtención de soluciones responsables, autogestionadas y eficaces".

Posiblemente, por este motivo la Generalitat, en el decreto 415/2011, del 13 de diciembre de 2011, en el que se reestructura la organización de la dirección general de la Policía y, dentro de esta reestructuración, en su artículo 8, crea el área de Mediación, Negociación y Responsabilidad Corporativa.

En ese mismo año y tras los disturbios en la Plaza Catalunya de Barcelona, se crea el Área de Mediación (AME), para intentar evitar y resolver problemas, y también para intentar evitar la escalada de enfrentamientos, así como conocer e incidir en sus causas para reducir la conflictividad.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

La mediación del cuerpo de Mossos d'Esquadra es pionera a nivel internacional en este campo, influida por el sistema sueco, aunque insta decir que el catalán con mejores resultados, donde la resolución de los problemas a través de la gestión positiva permite reducir la conflictividad social.

Los policías, en su tarea diaria, utilizan el diálogo con las personas en las situaciones de tensión, de enfrentamiento entre o con otros ciudadanos. En estos casos hay que mantener la serenidad, tener una rápida comprensión de los hechos, de la identificación de los factores o de las personas que han provocado aquella situación, y decidir cómo actuar porque el conflicto no aumente, sino todo el contrario, resolverlo.

Utilizan la mediación, como la gestión alternativa del conflicto, y entre sus funciones están:

- Mediación entre las partes contrarias.
- Facilitar el diálogo entre partes contrarias
- Interlocución en el desarrollo de los actos reivindicativos.
- Información sobre los derechos de las personas.
- Asesoramiento sobre legislación.
- Habilitados y conocimientos.
- Serenidad, Control y Capacitado de relaciones comunitarias.
- Negociación.
- Comunicación.
- Discreción

Asimismo, la experiencia en otros ámbitos del cuerpo conduce a sus ámbitos de actuación:

- Conflictos sociales.
- Conflictos laborales.
- Dentro de la gestión del orden público: manifestaciones o enfrentamientos grave entre colectivos que pueden derivar en un estallido de violencia y perjudicar otras personas, negociando previamente con los manifestantes para minimizar los efectos y perjuicios que puedan producir a terceros, respetando como no puede ser de otra forma su derecho a manifestarse.

Esta estrategia se basa en el cambio de funciones de la Policía en general, que la propia sociedad exige a los mismos y es en síntesis, el paso de un sistema policial reactivo (arcaico) a un modelo asistencial y de prevención, es decir, proactivo.

Remarcar, que el AME no realiza investigaciones criminales, de información ni de vigilancia policial.

En cuanto a su formación, en el ámbito de la resolución alternativa del conflicto, se da a cualquier policía que realiza el curso básico en el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, para dotar los alumnos de herramientas de mediación y negociación que son aplicables a su trabajo diario como mozo de Unidad de Seguridad Ciudadana o cualquier otro destino donde haya que gestionar conflictos con la ciudadanía.

Por todo lo expuesto, el cuerpo de Mossos d'Esquadra plantea un modelo policial de proximidad, propio de una policía adaptada a la nueva realidad del siglo XXI y que tiene en cuenta las necesidades de la ciudadanía, sus inquietudes y sus demandas.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

El diálogo y la confianza es la práctica habitual de un sistema de seguridad de un país moderno, abierto y en constante transformación.

Trabajan para la comunidad y, en este sentido, la prevención y la asistencia y auxilio a las personas son un eje primordial en el que se invierten muchos esfuerzos, tiempo y dedicación.

Con el modelo de policía de proximidad promueven la participación del ciudadano en su propia seguridad haciéndolo corresponsable mediante consejos y medidas de prevención.

La policía de proximidad está integrada por los grupos de proximidad y las oficinas de relaciones con la comunidad, una presencia muy activa en todo el territorio, en los barrios y pueblos, y en espacios tan importantes como los mercados, comercios o escuelas, entre muchos otros.

El contacto próximo y constante con la ciudadanía, así como la proximidad geográfica, permiten una relación próxima y cordial que acerca el servicio policial a las personas y facilita también la asistencia a las personas, base del servicio y del compromiso de esta policía.

Con la policía de proximidad los Mossos d'Esquadra se captan las principales inquietudes, dudas y demandas a pie de calle y transformando los problemas en soluciones.

### IV.5: Estudio Local

Vamos a centrarnos en el estudio de una de las Policías Locales más profesionales, la cual este agente ha podido observar en varias ocasiones que ha acudido a sus Dependencias policiales para su formación y de la cual Torrent ha acogido con agrado muchas de sus técnicas, cursos y herramientas para la mediación; hablamos de la **Policía Local de Vila-Real**.

Más de una decena de premios y condecoraciones, entre los cuales destacan la Placa Colectiva al Mérito Policial, Distintivo Azul, el XV Premio Barcelona de Seguridad Viaria 2010, el premio Infancia Comunidad Valenciana 2012 y la categoría "Good en el Concurso de Buenas Prácticas" de la ONU del 2014, acreditan el trabajo diario de la Policía Local de Vila-real, el cuerpo municipal que tiene como una de sus principales funciones velar por la seguridad en la ciudad. Además, durante el año 2017, Vila-Real fue reconocida como capital mundial de la mediación por parte del congreso celebrado en Canadá.

A estos distintivos se suma el reconocimiento internacional del proyecto de Mediación Policial que Vila-real que lidera desde el año 2004, gracias sobre todo al trabajo diario de los agentes y a una intensa actividad investigadora y divulgativa a través de congresos, simposios y publicaciones. Dicho proyecto se completa con la Cátedra de Mediación Policial Ciudad de Vila-real, vinculada a la UJI y única cátedra universitaria en esta materia, el propósito de la cual es seguir avanzando en el modelo desde la perspectiva de la ciencia policial.

Es de remarcar la importancia de la Inspectora Rosa Ana Gallardo, la cual fue instructora de este agente en el IVASPE, que ha conducido a la Unidad de mediación (UMEPOL) y a la Policía Local del municipio a lo más alto en cuanto a sistemas alternativos de resolución de conflictos se refiere.

La Policía Local de Vila-real cuenta con escuela propia (EFOPOL), en la cual se imparten cursos sobre todos los temas necesarios y de actualidad para garantizar la formación continuada y la profesionalidad de la organización.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Junto con su vocación formadora, se caracteriza también por el impulso de campañas y proyectos de fomento de los valores cívicos, educación viaria, convivencia escolar y ciudadana o gestión de la diversidad, tareas que compagina con las de prevención, seguridad y vigilancia. Para conseguirlo, cuenta con una veintena de unidades especializadas, como por ejemplo la de Mediación Policial, Canina, Establecimientos y Espectáculos, de Respuesta Policial, Documentoscòpia, entre otras.

En cuanto a la **Mediación**, es una técnica que utiliza la Policía Local de Vila-Real como instrumento eficaz en la resolución de problemas de convivencia de forma amistosa, pacífica y positiva; ofreciendo a los propios implicados la posibilidad de que sean ellos mismos quienes decidan libremente la solución, partiendo de sus verdaderas necesidades, que se responsabilicen de su consecución y cumplimiento.

La Policía Local de Vila-real, ofrece este servicio de mediación policial a través de las secciones de Barrio y Rural, con un alto índice de resolución y satisfacción entre los vecinos y vecinas de Vila-real.

La Mediación se considera entonces una fórmula amistosa y razonable para desarrollar situaciones de conflicto y llevarlas a términos armónicos y de convivencia sana y pacífica. Entre sus ventajas destacan:

- Es un proceso más rápido y sencillo que cualquier otro procedimiento judicial y/o administrativo.
- Evita trámites costosos y desgastantes.
- Es un proceso confidencial y evita la ruptura de todo tipo de relaciones.
- Ofrece la oportunidad de solucionar conflictos sin rivalidades o competiciones absurdas y nocivas.
- La Mediación es un servicio gratuito.

A la par, su carta de compromisos es la siguiente:

- En 15 días estudio del Procedimiento de Iniciación.
- En un mes resolución del expediente para su trámite ejecutivo.
- En el supuesto de que el caso no sea causa de Mediación, se remitirá a los estamentos legalmente establecidos para el caso concreto.
- Finalización de las fases de Mediación al mes de la resolución del expediente de aceptación del caso.
- Verificación de los acuerdos firmados por las Partes a mediar.
- Formación continuada de los Agentes integrantes del Grupo de Mediación Policial.
- 87 % de éxito en las Mediaciones.

El servicio de mediación se solicita mediante registro de entrada al Ayuntamiento de Vila-Real, con una relación sucinta de los motivos del conflicto y los datos para el posterior contacto de ambas partes. Recibida la solicitud, y después de un estudio previo de la problemática planteada, se asignará el asunto a un agente mediador, que iniciará los contactos con las partes en conflicto, con el fin de gestionar el proceso de resolución.

El compromiso adquirido por la Unidad, de acuerdo con su carta de servicios, es gestionar el conflicto en un plazo no superior a 60 días desde el día de registro de la solicitud a las dependencias municipales.

La mediación comunitaria y rural abarca el mayor número de casos gestionados, tanto por la vía formal como informal, con asuntos relacionados con molestias, animales o problemas leves de convivencia.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

En cuanto a los tipos de intervención, la mediación policial se ha aplicado en diferentes casos como apropiación indebida, impago de alquiler o daños (ámbito judicial), insalubridad de fincas, vivienda o molestias de carácter general (ámbito comunitario y rural) y como destacable la mediación policial en menores.

Finalmente, todos los casos mediados satisfactoriamente acaban con un seguimiento posterior cosa la cual es de gran agrado para las partes.

En este sentido destacan los datos estadísticos<sup>31</sup>:

- En el **2017** se resolvieron, de forma satisfactoria, el 87% de los 273 procedimientos que se atendieron.
  - En la mediación policial judicial (MPJ) 37 asuntos.
  - En la mediación policial rural (MPR) 107 asuntos.
  - En la mediación policial comunitaria (MPC) 120 asuntos.
  - En la mediación policial de menores (MPM) 9 asuntos
- En **2018** se resolvieron el 85% de los 246 conflictos que atendió la Unidad de Mediación Policial, siendo estos:
  - En la mediación policial judicial (MPJ) 27 asuntos.
  - En la mediación policial rural (MPR) 106 asuntos.
  - En la mediación policial comunitaria (MPC) 106 asuntos.
  - En la mediación policial de menores (MPM) 7 asuntos.
- En el **2019** se resolvieron, de forma satisfactoria, cerca del 80% de los 304 conflictos que atendieron los agentes locales, de los cuales 265 fueron de la mediación comunitaria y rural.
- En el año **2020** no disponemos de datos estadísticos debido a las circunstancias derivadas de la pandemia de la COVID-19.

Para concluir, la Cátedra de Mediación Policial de la Universitat Jaume I, en adelnate UJI, con sede en Vila-real, y en colaboración con el Ayuntamiento, publicará este año 2021 una guía básica sobre esta práctica negociadora, así como un mapa de la mediación policial en la Comunitat Valenciana sobre la formación en esta materia de los Cuerpos de la Policía Local de las 3 provincias.

La guía sobre mediación en conflictos entre ciudadanos servirá para sentar las bases de los diferentes cursos que vienen realizándose en el ámbito autonómico y seguirá la línea del trabajo desarrollado por el cuerpo de Policía Local de Vila-real con la finalidad de favorecer los acuerdos en disputas familiares o vecinales, lo que aligera en buena medida los casos que llegan hasta los juzgados.

---

31. Ofrecidos por el Ayuntamiento de Vila-Real en <<http://policia.vila-real.es>>.

### IV.6: Unidad de Mediación de Torrent

La Ciudad de Torrent, declarada por Ley 4/2010, de 14 de mayo, por la que se Establece la Aplicación al Municipio de Torrent del Régimen de Organización de los Municipios de Gran Población, adquiere, día a día, una dimensión humana y territorial de gran envergadura, a la que su Cuerpo de la Policía Local debe estar preparado para hacer frente.

La acción y gestión de la Policía Local, basada en la Prevención, Convivencia Ciudadana, Protección de los Derechos y Libertades Públicas, Represión de la Delincuencia y el Vandalismo, Ordenación y Planificación del Tráfico, Información Ciudadana y Resolución de Problemas, debe ser dinámica y en constante evolución para adaptarse a las variaciones que la realidad del servicio policial y la sociedad demanda.

Como consecuencia de la actual demanda social en la resolución de conflictos a las Administraciones Públicas por parte de la ciudadanía, y teniendo en cuenta la saturación judicial y administrativa en la resolución de los mismos, así como el considerable gasto que conlleva y las innecesarias demoras en tiempo, desde este Cuerpo se pretende dar respuesta a dicha demanda, atendiéndola dentro del contenido legal y las funciones que tiene atribuidas reglamentariamente.

Por todo lo expuesto, en 2016 se creó **la Unidad de Mediación de la Policía Local de Torrent**, denominada Unidad de Mediación y Policía Asistencial, en adelante UMPA, que actualmente está considerada pionera, a nivel nacional, en el ámbito de la mediación policial, compuesta por un Inspector y un Oficial de la Policía Local de Torrent, Criminólogo y Psicólogo respectivamente, formados en Mediación Extrajudicial acreditado por el IVASPE, la Escuela de Formación Policial (EFOPOL) de Vila-real, y la Cátedra de Protección Ciudadana y Policía local de Valencia (PROTECTOL) de la Universitat de Valencia, así como en Mediación Intrajudicial, acreditado mediante Diploma de Especialización Profesional Universitario en Mediación y Justicia Penal por la Universitat de Valencia,

La mediación policial es una técnica que utiliza la Policía Local de Torrent como instrumento eficaz en la resolución de problemas de convivencia de los ciudadanos, de forma amistosa, pacífica y positiva, para ayudar a las personas a resolver de la manera más rápida las situaciones de conflicto que nos pueden surgir diariamente, y evitando que éstos acaben en largos y penosos procesos penales y/o administrativos, ofreciendo la oportunidad de solucionar conflictos sin rivalidades o competiciones absurdas y nocivas, que terminan rompiendo relaciones.

El servicio es voluntario, confidencial y se actúa de forma neutral, activando de esta forma la convivencia; además es totalmente gratuito, cercano y accesible a cualquier ciudadano a través de la Unidad de Mediación de la Policía Local de Torrent.

Cualquier conflicto que surja de la convivencia ciudadana podrá ser susceptible de atenderse por éste servicio, siempre y cuando exista voluntariedad por todas las partes y predisposición de hablar hasta entenderse con la ayuda de un/a Policía Local, que actuará como Tercero/a de forma confidencial, neutral y con total imparcialidad.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

También aquellos asuntos relacionados con el ámbito rural, no siendo así en casos de conflictos judicializados o susceptibles de serlo, conflictos del ámbito de consumo, conflictos con la administración y conflictos ya mediados previamente, entendiéndose que en el supuesto de que el caso no sea causa de Mediación, se remitirá a los estamentos que legalmente estén establecidos para el caso concreto.

Para solicitarlo es suficiente una Instancia General presentada en el Registro del Ayuntamiento de Torrent, o cualquiera de los medios establecidos legalmente, exponiendo muy brevemente el conflicto por el que se solicita, así como los datos necesarios para comunicar con la parte reclamante.

Cabe destacar, como policía pionera en España que tratamos la mediación intrajudicial, siempre que lo requiera el Juzgado mediante oficio remitido a la Unidad de Mediación y Policía Asistencial; servicio gratuito mediando en procedimientos abreviados en la fase de enjuiciamiento y ejecución penal.

De esta forma la Unidad de Mediación de la Policía Local de Torrent se convierte en la primera Unidad Policial Mediadora (Institucional) de España, que instruye acuerdos reparadores en los citados procedimientos para buscar y encontrar una opción; flexible, comprensible, participante, complementaria o alternativa a los procedimientos penales tradicionales, como instrumento básico de la "justicia restaurativa".

### IV.6.a: Mediación policial Extrajudicial

La mediación policial extrajudicial consiste en la participación voluntaria de las partes y el fundamento de su objetivo principal es su carácter preventivo, para no acudir al proceso judicial, fomentando un dialogo y comunicación previos conducido por un tercero mediador imparcial y neutral al objeto de conseguir una reparación adecuada al daño causado y la solución del conflicto, todo ello desde una perspectiva justa y equilibrada para los intereses de ambas partes.

Con este servicio se pretende que las ventajas sean patentes desde el primer momento, donde con un acuerdo reparador ente las partes se evita la celebración del juicio, tema importante ya que la mayoría de procesos termina agudizándose en demasía; además, con la mediación se logra reducir llamada "victimización secundaria", donde en este servicio se le explica la situación se le escucha y se le deja decidir la forma de reparación junto con el ofendido, participando en la justicia en la medida que se resuelve el conflicto de una forma pacífica y no de una forma impuesta por un Juzgado.

Las diferentes maneras que tenemos del conocimiento de la existencia de un conflicto entre particulares pueden ser:

- Mediante la intervención directa de las unidades Operativas de Policía Local.
- Mediante la personación de una de las partes implicadas en el conflicto.
- Mediante la recepción de llamada telefónica a la Central de Policía Local.

Si la reclamación es susceptible de Mediación se deriva al Servicio de Mediación; en caso contrario se le informa del procedimiento ordinario a seguir.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Cabe recordar que los supuestos susceptibles de mediación son: Conflictos Comunitarios; Conflictos del ámbito Rural; y Conflictos entre jóvenes. A su vez, cabe recordar que no son susceptibles de mediación: Conflictos ya mediados con anterioridad; Violencia de Género; y Consumo, Laboral, y Administración Pública.

Si el reclamante acepta las condiciones establecidas para la Mediación, se le insta a cumplimentar la solicitud del servicio de mediación mediante la remisión de una Instancia de carácter general que será presentada en el Registro del Ayuntamiento de Torrent, exponiendo de forma breve y concisa el conflicto por el que se solicita, así como los datos necesarios para comunicar con la parte reclamante.

Cabe recordar que las condiciones son:

- Disposición a hablar con la otra parte.
- Predisposición a buscar una solución.
- Voluntariedad (siendo la principal condición).
- Confidencialidad.
- Aceptar las reglas básicas de respeto.
- Búsqueda de una solución

Una vez cumplimentada la solicitud y aceptada las condiciones, se recepciona y se valora la solicitud por el responsable del Servicio de Mediación y si procede la misma se inicia la mediación; en caso contrario, como se ha mencionado anteriormente, se informa del procedimiento a seguir., que se resolverá en el plazo de 1 mes.

Una vez ya dentro del conflicto mediable, se registra el mismo y se le asigna un número de expediente, que se introduce en el programa policial VINFOPOL.

Posteriormente, se procede a contactar con la otra parte en el procedimiento, ya sea en su domicilio, mediante llamada telefónica o mediante correspondencia; de todas formas se le indica las mismas condiciones esenciales para efectuar la mediación y si son aceptadas se continua con el procedimiento. En caso contrario, se le indica el procedimiento ordinario a seguir, informando a la parte denunciante que ha sido rechazada a la mediación.

Cuando la mediación es aceptada por ambas partes, se programa las citas, la recogida de información y se solicita colaboración y predisposición, procediéndose a confeccionar Acta de sesión constitutiva de Mediación Policial, que dará paso a la sesión de mediación, donde rigen unas pautas, que son:

- Presentación del mediador y ambas partes.
- Confirmar voluntariedad y aceptación del mediador.
- Confirmar aceptación reglas básicas de la mediación.
- Exposición del conflicto por ambas partes.
- Brainstorming (lluvia de ideas).
- Consenso y acuerdo.

Si hay acuerdo se confecciona el acta de acuerdo de Mediación Policial, se firma el contrato de mediación por ambas partes y se les entrega copia del mismo.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Finalmente se procede al cierre y archivo del expediente con un informe policial al respecto y como novedad, se realiza un seguimiento al acuerdo de mediación en un mes siguiente, donde se contacta con las partes y se realiza una comprobación del mismo.

Destacar que la Unidad de Mediación, en busca de la excelencia ofrece unos compromisos claros:

- En 15 días se valora y estudia la posibilidad de inicio del procedimiento.
- En 1 mes se resolverá el expediente para trámite ejecutivo.
- En 1 mes desde la resolución del expediente en trámite ejecutivo finalización de la fase de mediación.
- Seguimiento de cumplimiento de acuerdos.
- Formación continua de los agentes.
- Compromiso de éxito en un 87 % de casos

Dicha excelencia se encuentra:

- Estableciendo criterios de actuación uniformes.
- Realizando estudios sobre casos.
- Mediante encuestas de valoración y calidad.
- Corrigiendo desviaciones en el procedimiento.

Para concluir, la mediación policial extrajudicial, se introduce en la base de datos para la posterior Memoria anual de la Policía Local de Torrent.

### IV.6.b: Mediación policial Intrajudicial

Con la llegada en 2016 al Juzgado de lo Penal número 18 de Valencia, con sede en Torrent, de la Magistrada-Jueza, se impulsó la mediación intrajudicial derivando al Servicio de Mediación Policial Procedimientos Abreviados en la fase de enjuiciamiento y ejecución penal; pasando así a ser la Primera Unidad Policial Mediadora (Institucional) en España que instruye Acuerdos Reparadores en los citados procedimientos.

Se pretende buscar y encontrar una opción flexible, comprensible, participante, complementaria o alternativa a los procedimientos penales tradicionales, como instrumento básico de la "justicia restaurativa", que permita a las partes a participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda y colaboración de esta Unidad Policial, que interviene como Mediadores Institucionales, garantizando la imparcialidad, neutralidad y confidencialidad del proceso, con un procedimiento sencillo basado en el respeto mutuo, cuyo objetivo es mejorar las relaciones y encontrar una solución dialogada y voluntariamente aceptada por ambos.

Pese a las limitaciones legales en el sistema jurídico español, existen algunos supuestos específicos en los que el acuerdo mediador puede tener relevancia en la pena del agresor a través de la aplicación de la atenuante de reparación o de la decisión judicial de sustituir o suspender la pena; además de ello en términos penitenciarios un acuerdo reparador puede permitir ventajas en la ejecución como la clasificación en tercer grado o la libertad condicional.

Así, se contempla la posibilidad de que el Tribunal condicione la "suspensión" de la ejecución de la pena al cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de la mediación, además de otras posibilidades (participar en programas formativos, laborales, culturales, de educación vial, sexual y otros similares, u otras obligaciones que el Tribunal estime adecuadas para la rehabilitación social del penado).

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Por lo tanto, el ámbito de aplicación de las infracciones penales susceptibles de mediación (revisables), en la fase inicial, serán las siguientes:

- Delitos de amenazas, coacciones, injurias, calumnias y vejaciones.
- Delitos contra el patrimonio.
- Delito de impago de pensiones.
- Delitos contra la integridad moral.
- Delitos de violencia doméstica. Excluida la violencia contra la mujer.
- Delitos de detención ilegal.
- Delitos contra la intimidad.
- Delitos de incumplimiento de regímenes de visitas, custodia de menores y obligaciones familiares.

Recibida la causa desde el Juzgado de Instrucción, el juzgado de lo Penal o la Audiencia Provincial podrán dictar resolución donde se acuerde:

- En su caso, el señalamiento de juicio oral.
- La derivación del procedimiento al programa de Mediación penal intrajudicial.
- El traslado al Ministerio Fiscal, y a las demás partes personadas, para que manifiesten si está conforme con dicha derivación.

Asimismo, las partes podrán solicitar, ya en sus escritos de conclusiones provisionales, ya en escrito presentado al efecto, la derivación de la causa a la mediación en sus Oficinas o Servicios al respecto.

En todos estos casos, el Juzgado de lo Penal o la Audiencia Provincial darán traslado a las que no lo hubieran instado para que manifiesten su opinión al respecto.

Si ninguna de las partes se opusiere, se derivará el procedimiento a la mediación, donde se acompañará a la resolución judicial: copia de la denuncia y ficha de datos de las partes con las declaraciones obrantes en la causa y copia de documentales y periciales que se estimaren relevantes para la mediación.

Tras proceder al Registro de la causa mediada es la Unidad de Mediación de Torrent donde se comienza a tramitar, se le asigna un número de registro y de expediente (para posteriores consultas) y se procede por parte de la oficina de mediación intrajudicial a contactar con las partes.

Si no se pudiera contactar con las partes el procedimiento se procede al archivo del expediente y se remite diligencia con el resultado del proceso de mediación al Juzgado correspondiente.

Si las partes son contactadas, se les explica el procedimiento que se va a seguir de mediación intrajudicial y si consienten en someterse al proceso de mediación, una vez personadas ante el mediador, se procederá, en su caso, a la firma del consentimiento informado del presente protocolo.

Cabe recordar, las **condiciones** del proceso de mediación son:

- Disposición a hablar con la otra parte.
- Predisposición a buscar una solución.
- Voluntariedad.
- Confidencialidad.
- Aceptar las reglas básicas de respeto.
- Búsqueda de una solución consensuada.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

No obstante, puede dar lugar a que, desde el programa de Mediación penal intrajudicial, se conozcan datos de terceras personas distintas a las partes, como testigos o peritos.

Aquellas personas que participen en el programa, ya sea como mediadores o como evaluadores para las causas penales del órgano jurisdiccional que sean seleccionadas, quedan por el presente protocolo autorizadas al acceso de todo tipo de actuaciones judiciales que se les hayan repartido, en la medida que lo permita la situación del procedimiento actual, de su declaración o no de secreto y quedando salvaguardado el deber de reserva o sigilo.

Los mediadores y los evaluadores así autorizados podrán acceder a la información contenida los expedientes judiciales, estando sujetos a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y reglamentos que lo desarrollen.

Por ello, éstos efectuarán las tareas que le asigne el protocolo y no deberán divulgar ni utilizar en beneficio propio los datos de carácter personal a los que ha tenido acceso durante su labor como tales.

Finalmente, se dará traslado al Juzgado del resultado de la mediación, que el mismo procederá:

- En caso de falta de acuerdo, se celebrará juicio oral.
- En caso de acuerdo, el acusado y su letrado acudirán al servicio de conformidades de la Fiscalía Provincial de Valencia. Del resultado de la reunión, las partes darán conocimiento al Juzgado o Audiencia, a los efectos de realizar las citaciones oportunas.

### IV.5: Luces y Sombras

Como "**Luces**" podemos destacar que el Ayuntamiento de Torrent es la primera corporación de España que figura inscrita en el registro de mediadores del Ministerio de Justicia, consiguiendo ser el primer Ayuntamiento inscrito como mediador.

Esta Institución, como así lo considera el Ministerio de Justicia, está compuesto por dos reconocidos agentes especializados en mediación, el Inspector Venancio Aviñó y el Oficial Antonio Gutiérrez, que son los primeros Policías Locales de España inscritos como mediadores homologados por el Ministerio de Justicia.

Además, son miembros del Punto Neutro para la Mediación (PNPM), de la sección valenciana en España del Grupo Europeo de Magistrados por la mediación (GEMME), ubicada en el Palau de la Justicia de Valencia.

Asimismo, han sido galardonados con el diploma en el III Congreso Iberoamericano de Mediación Policial de Vila-real, y con el Premio Internacional "Eslabón en la cadena de la paz", recibido en el salón de actos de la junta Municipal de Moncloa, donde la Unidad de Mediación fue reconocida por el Centro de Formación e Investigación Internacional en Derechos Humanos, organización internacional sin ánimo de lucro, dedicada a la enseñanza e implementación de los derechos humanos consagrados en los distintos instrumentos a nivel nacional, regional e internacional.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Todo este reconocimiento les lleva a resolución de conflictos que se les plantea en la Unidad de Mediación, bajo el lema de "**Constructores de Paz**<sup>32</sup>", a pesar de las "sombras" significativas que hay.

Como "**Sombras**" podemos destacar que la Unidad de Mediación no dispone de medios suficientes para desarrollar el servicio, siendo patente en los medios materiales, como los informáticos o de difusión y en las Instalaciones deficientes de las Dependencias donde se sitúa y que son ocupadas por otros servicios e incluso por otras Administraciones Públicas, reduciendo el espacio para las reuniones y la mediación.

Eso como recursos materiales, como recursos humanos no entramos a profundizar; únicamente compuesto por dos policías, los cuales a su vez son mandos y sin disponer de ningún agente para las tareas administrativas y de mediación que se derivan del servicio.

A la par, la poca formación que se les otorga, tanto a nivel general del cuerpo como en la Unidad específica, además de un esfuerzo no reconocido por la Administración Pública ni por la Institución de la Policía Local de Torrent, desde lo más alto de la estructura organizativa hasta la base con los agentes que integran las diferentes Unidades, ya sea por la poca difusión del servicio, ya sea por la reticencia entre los mismos a utilizar estos medios alternativos de resolución de conflictos.

---

32. Lema que se ha acordado utilizar para el Servicio de Mediación de Torrent.

### CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION DE DATOS (ESTADISTICA)

El servicio de mediación policial de Torrent tiene una finalidad preventiva, siendo un servicio prestado de forma gratuita por la Administración con el propósito de dotar a los ciudadanos de la localidad de los instrumentos necesarios para la resolución de forma ágil y rápida de aquellas situaciones de conflicto que pueden surgir en su convivencia diaria, partiendo de la voluntariedad.

Para ello se articula la presente estadística como método de evaluación de las actuaciones realizadas por la Unidad de Mediación Policial y Asistencial de Torrent (UMPA) desde el año de su creación a mediados de 2016 hasta el año 2020.

El crecimiento del proyecto confirma que se trata de la consolidación de una nueva práctica policial que se configura, vista la evolución, hacia un nuevo modelo policial vinculado directamente a la perspectiva de un cambio en el paradigma policial.

Ello conduce a que el proyecto se encuentre en permanente revisión, adecuando su actividad al conjunto de demandas que se reciben de la ciudadanía.

El objetivo y propósito de la estadística expuesta a continuación es medir y precisar con exactitud los siguientes ítems:

- Clasificar en base a los criterios previamente definidos las actuaciones realizadas por parte de la UMPA.
- Precisar el número de casos gestionados.
- Discriminar las vías de actuación de la mediación en Torrent.
- Determinar el grado de satisfacción ciudadana derivado del conjunto de actuaciones realizadas, con el fin de corregir posibles desviaciones.
- Establecer el perfil básico de los ciudadanos que requieren, solicitan y participan en el proceso de mediación, delimitando los rasgos predominantes sobre sexo, edad y nacionalidad.

#### V.1: Evolución y Resolución de casos mediados

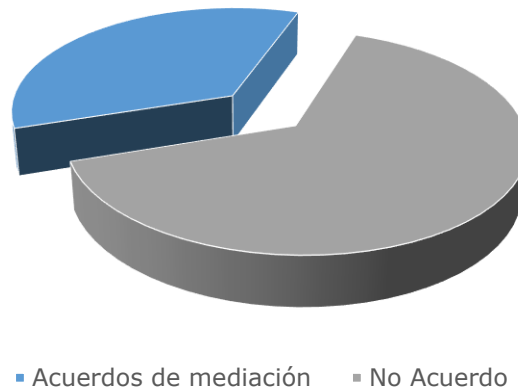
El número **total de expedientes** mediados por el Servicio de Mediación y Policía Asistencial desde su creación a mediados del año 2016 y hasta el año 2020 han sido 195 casos,

Por lo tanto, se calcula una media de 39 casos por año (se ha mantenido entre 20 y 60 casos anuales) y una media de 4 casos al mes, 1 por semana, observándose un línea creciente desde la creación del servicio.

Hay que tener en cuenta las peculiaridades de este último año (2020) debido a la crisis sanitaria por la pandemia, la cual mantuvo a los ciudadanos varios meses confinados en sus domicilios, no pudiéndose prestar el servicio de mediación.

Por lo tanto, podemos observar que del total de los conflictos mediados (195), ya venga de la vía intrajudicial o extrajudicial, un 26% (69 casos) fue resuelto mediante un acuerdo reparador o mediador, respectivamente (más abajo entraremos en detalle de estas vías de mediación).

## Conflictos Mediados por la UMPA



**Fuente:** elaboración propia.

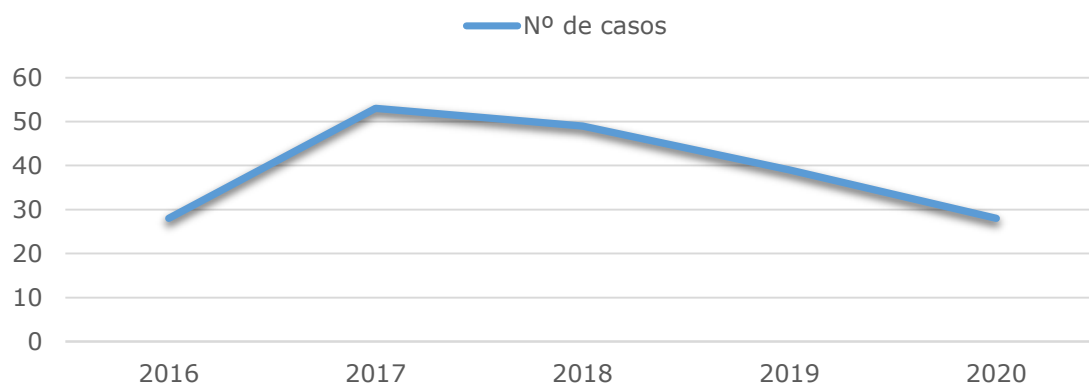
A primera vista, estos 69 casos resueltos, de los 195 totales, pueden parecer escasos, pero no es así; en la siguiente tabla observaremos la evolución anual y posteriormente analizaremos las causas intrínsecas de cada vía por la que proceden los casos de mediación y de cómo tienen que gestionarlo la Unidad de Mediación y Policía Asistencial de Torrent.

En la **evolución anual** de los casos mediados el aumento más significativo se produce en 2017, con 53 casos mediados en ese año, lo cual lleva a 1 caso por semana prácticamente; ello conduce a un volumen de trabajo significativo de la Unidad de Mediación, más si solamente cuentan con dos componentes en su totalidad.

El siguiente año (2018) desciende un poco hasta llegar a los 49 casos mediados, donde el volumen anterior es un poco menor, pero seguimos viendo la excesiva carga de trabajo de la Unidad; a partir del 2019 desciende el número de casos para llegar hasta los 28 casos en todo el 2020, lo cual iguala al año de su creación, teniendo, únicamente, medio año de datos estadísticos.

Aun así, y preguntado a los integrantes de la Unidad de Mediación, se sorprenden de la poca repercusión que ha tenido en los ciudadanos dicho confinamiento, lo que se observa en las pocas solicitudes al servicio de mediación de Torrent.

## Evolución anual de expedientes mediados

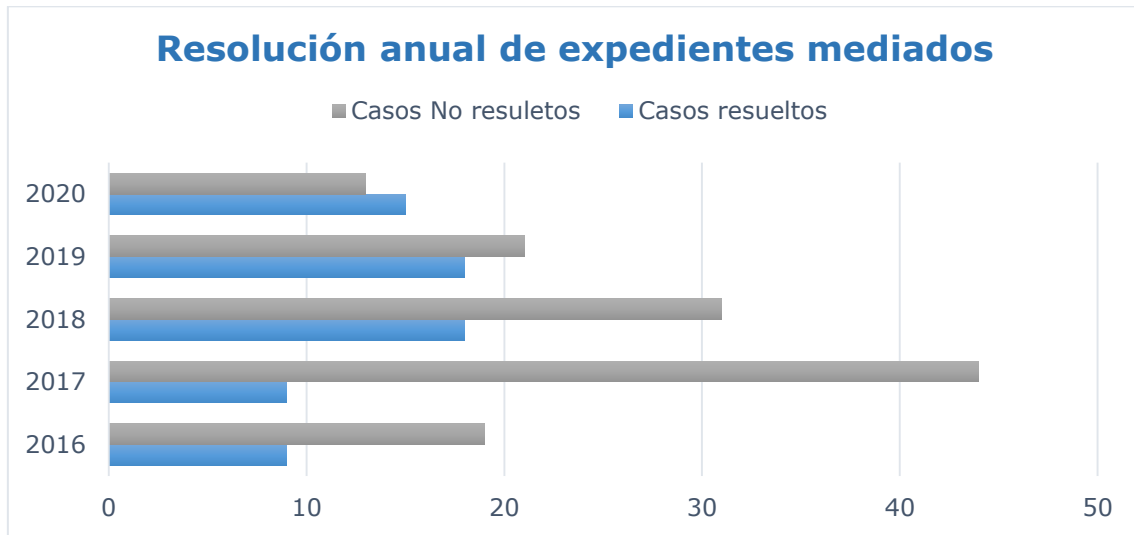


**Fuente:** elaboración propia.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Para concluir, y como hemos venido relatando, al principio de la Unidad de Mediación había voluntad institucional y política, la cual ha ido decreciendo a lo largo de los años, visible en la anterior gráfica.

En cuanto a la **resolución** de esos **conflictos mediados**, podemos observar en el siguiente gráfico la dificultad que conlleva la mediación policial para la resolución de los mismos, que excepto en este último año 2020, la tónica general es la negativa en el resultado final y que más adelante analizaremos las causas de cómo se termina el proceso en el resultado negativo de la mediación.



**Fuente:** elaboración propia.

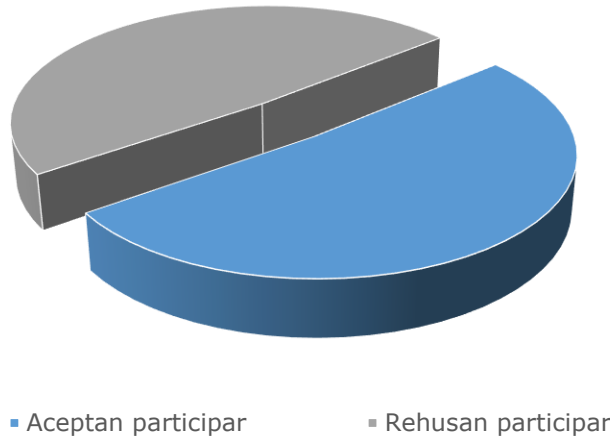
No obstante, hay que remarcar el esfuerzo enorme de los integrantes del Servicio de Mediación para mediar en los numerosos conflictos y concluir con el acuerdo entre las partes, los cuales en los años 2018 y 2019 son notables a pesar de que son menos que los conflictos que no han llegado a buen término.

Como hemos expuesto anteriormente, muchos de los expedientes no se resuelven porque alguna o ambas partes del conflicto declinan intervenir en el proceso de mediación, no se les puede notificar por ninguna vía reglamentariamente establecida o directamente es un caso no mediable o que necesita ser judicializado.

En el siguiente gráfico podremos observar como en general, en el número total de casos mediados en estos años (195) más de la mitad de los ciudadanos accedieron a participar en el proceso de mediación de conflictos, exactamente el 51% de ellos.

Estas 100 mediaciones fueron posibles por la intervención previa de los mediadores en su fase de información del servicio ofrecido gratuitamente a las partes del conflicto, las cuales accedieron a participar de forma voluntaria.

### Participación ciudadana en la Mediación

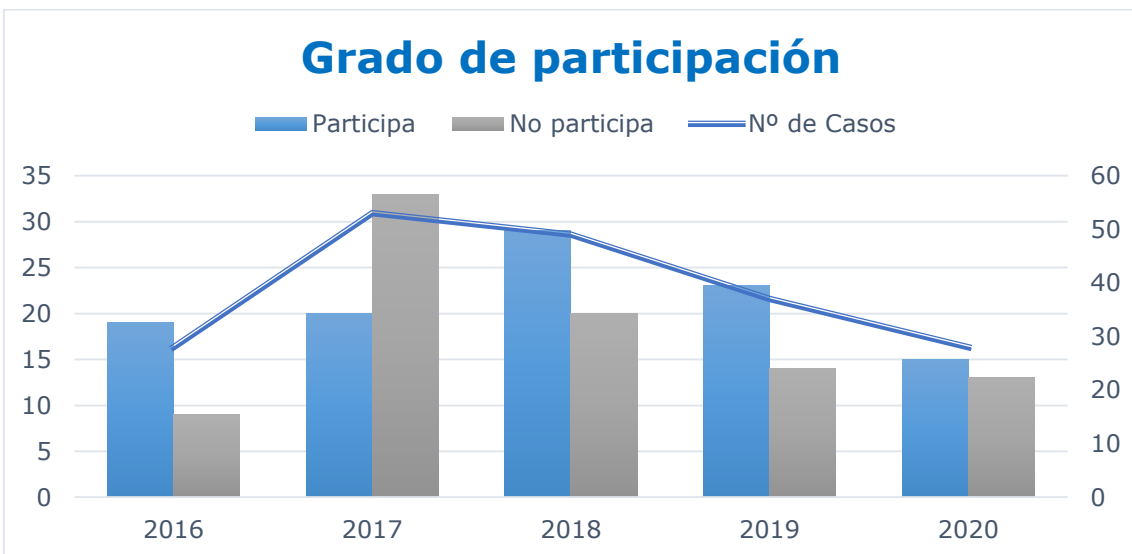


**Fuente:** elaboración propia.

En cuanto al grado de **implicación ciudadana** a participar en la mediación policial, cabe destacar que en la mayoría de los años comparados a continuación, los ciudadanos de la localidad han aceptado participar de forma conjunta en un proceso de mediación.

Únicamente, en el año 2017 la mayoría de los ciudadanos a los que se les propuso participar en el proceso de mediación, ha declinado participar en la misma, debido al gran número de expedientes intrajudiciales que la mayoría de los "acusados" no querían participar.

### Grado de participación

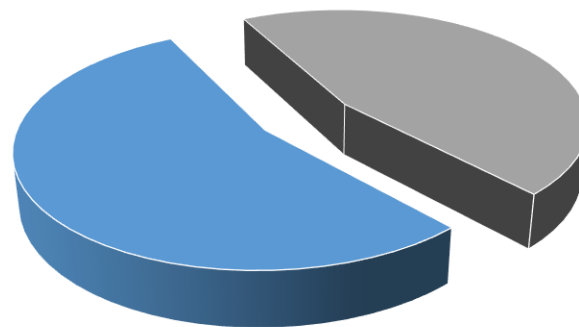


**Fuente:** elaboración propia.

Por lo tanto podemos afirmar que la ciudadanía está comprometida a resolver los conflictos de una forma amistosa, dispuesta a participar y tomar parte del asunto en la vida pública, faltando, a mi opinión, los medios para la mayor divulgación de estos métodos alternativos de resolución de conflicto.

Dicha afirmación se hace visible a partir del gráfico siguiente, donde observamos que más de la mitad de los conflictos (54%) son resueltos mediante acuerdo por las partes implicadas que aceptaron participar en el proceso de mediación asistido por los mediadores de la UMPA de Torrent.

## Acuerdos mediante participación

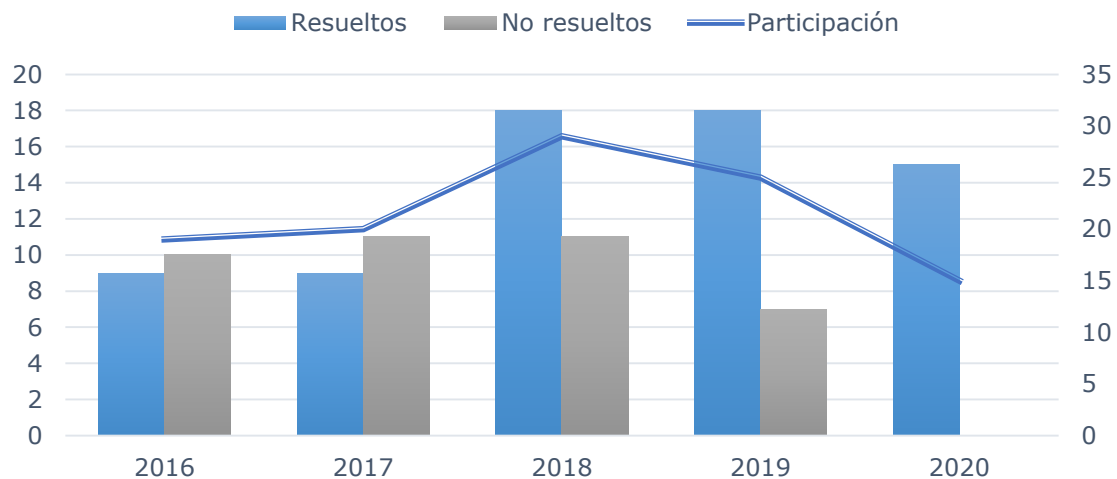


■ Acuerdos de mediación ■ No Acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, respecto a ese **grado de resolución**, del total de los asuntos en los que los ciudadanos han aceptado participar en el proceso de mediación en cada año, podemos observar, en el gráfico más abajo, que se ha obtenido una resolución positiva en la mayoría de los años comparados, con una línea creciente en los últimos años, debido a la implicación del ciudadano que desea participar en el proceso de mediación; únicamente en los dos primeros años se puede ver un grado de resolución menor, debido, nuevamente a la mediación intrajudicial..

## Grado de resolución (asuntos participados)



Fuente: elaboración propia.

Para concluir este apartado y como precedente del siguiente, la gráfica anterior denota la progresión de acuerdo alcanzados mediante la participación de las partes, mayormente cuando tratamos la mediación extrajudicial, siendo notable en el último año donde no hay mediación intrajudicial y se han resuelto todos los expedientes (en los que se participó) de forma satisfactoria.

### V.2: Mediación Intrajudicial y Extrajudicial

Como hemos explicado anteriormente, el Servicio de mediación de la Policía Local de Torrent se crea en 2016 derivado de los casos de mediación intrajudicial que la Magistrada-Jueza del Juzgado de lo Penal nº 18, que tenía sede en Torrent, otorga a esta Institución.

Se procede pues a organizar la mediación intrajudicial y extrajudicial, obteniendo los siguientes datos de los casos mediados según la vía por la que se recepciona.

Primeramente, desde una visión general de los 5 años de vida del Servicio de Mediación en Torrent, podemos observar en el siguiente gráfico, del total de 195 expedientes de mediación, los cuales han sido mediados por la **vía intrajudicial** o bien, por la **vía extrajudicial**.

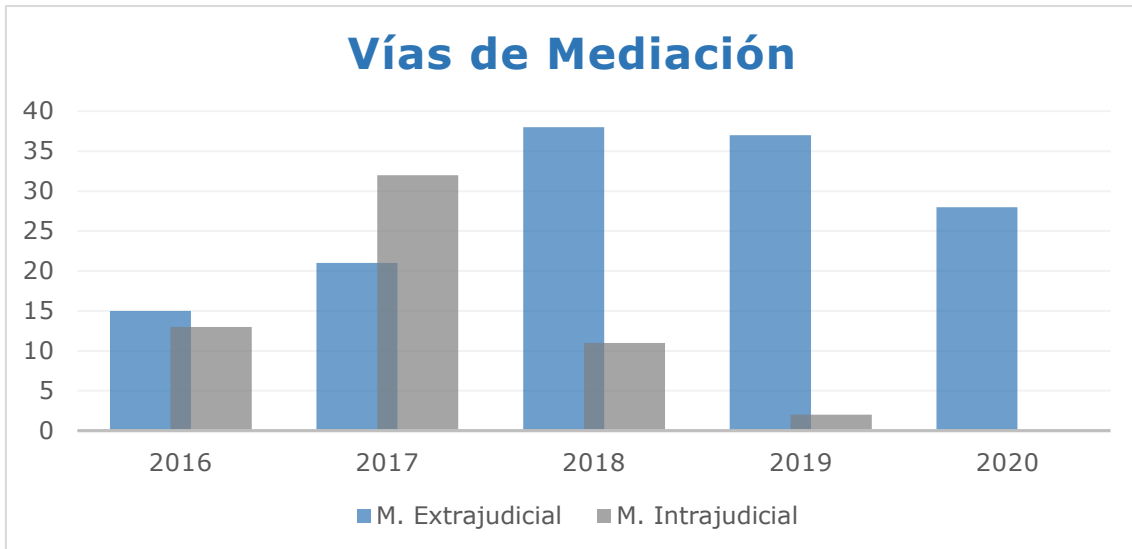


**Fuente:** elaboración propia.

Observamos como la vía extrajudicial es la mayormente elegida por los ciudadanos para resolver sus conflictos, siendo 146 casos registrados por esta vía de mediación por los 49 casos recibidos del Juzgado (casos de todas las poblaciones del partido judicial) para tratarlos por la vía intrajudicial.

A continuación, vamos a analizar la evolución de las dos vías expuestas a través de los 5 años del servicio de mediación, año por año y observando la opción elegida por los ciudadanos, además de las derivaciones del Juzgado.

Como podemos observar en la gráfica, la mediación intrajudicial ha ido decreciendo a lo largo de estos 5 años y por qué no es a favor o el incremento de la mediación extrajudicial, que por una parte ha aumentado, si no por el motivación inicial de la creación del servicio de mediación en Torrent, ya que el Juzgado Nº18 remitía muchos casos mediables hasta que en 2018 preparó su traslado y en 2019 se marchó a Valencia, su demarcación judicial correspondiente, donde empieza a decaer la mediación intrajudicial hasta llegar a ningún caso mediado en 2020.



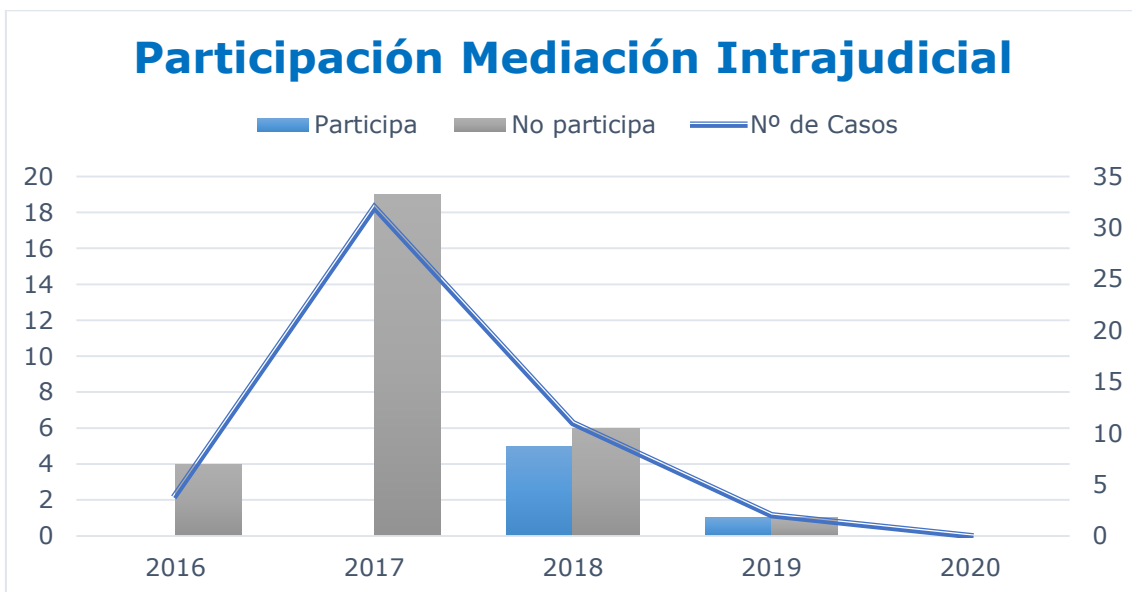
**Fuente:** elaboración propia.

Es aquí, desde la opinión de este alumno, donde debería haber establecido los recursos la Administración Local para dar relevancia a su servicio de mediación, cosa que no ha hecho y es visible, según los datos.

En las siguientes gráficas se expondrán los datos obtenidos durante los años de vida del servicio en relación al número de **mediaciones aceptadas o rechazadas** según cada ámbito de intervención, ya sea Intrajudicial o extrajudicial; y el número de expedientes que llegan a un acuerdo reparador (vía intrajudicial) o a un acuerdo mediador (vía extrajudicial), de los aceptados previamente por las partes.

Por lo que respecta al número de mediaciones aceptadas o rechazadas, comenzaremos por la intervención intrajudicial, donde destaca la nula participación de las partes a solucionar el conflicto por la vía de la mediación de forma sustitutoria de la vía penal.

Excepto en 2018 y 2019 que se acepta por parte de los implicados en algún proceso penal participar en la mediación, los demás años no acepta nadie, a excepción del año 2020 que no existe la derivación de casos por esta vía.



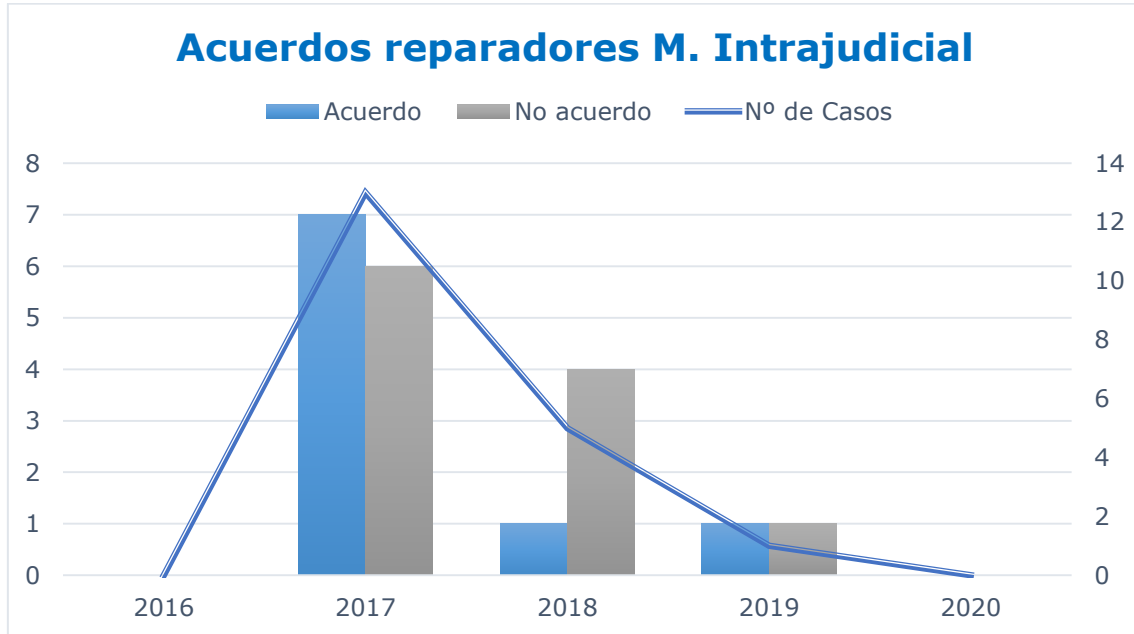
**Fuente:** elaboración propia.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Por lo tanto, aun derivándose 32 casos como fue en el año 2017, nadie quiso la mediación como alternativa al conflicto, mayormente por la mentalidad de la sociedad que los delitos (delitos leves incluidos) deben juzgarse y dictarse por un Juez para su posterior cumplimiento, desconociendo la alternativa intrajudicial expuesta para reparar el conflicto.

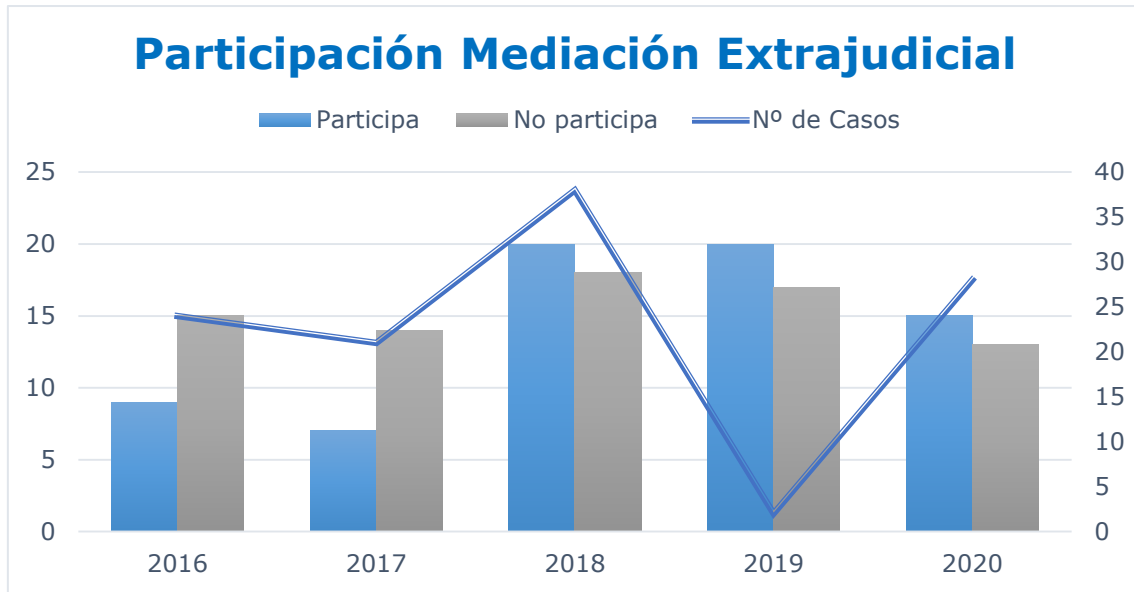
Asimismo, de los casos que accedieron a participar en la mediación, derivados de la vía intrajudicial, podemos observar en la siguiente gráfica, que, exceptuando el año 2018 donde los acuerdos reparadores fueron menores, la tendencia es, si acuden voluntariamente a la mediación intrajudicial, aun con muchas objeciones a lo largo del procedimiento de mediación, suelen llegar a un **acuerdo reparador** entre las partes.



**Fuente:** elaboración propia.

Podemos establecer pues que la vía intrajudicial, cuando ha habido interés por las partes de participar en el proceso se ha resuelto favorablemente, destacando que la tónica general de las partes en un conflicto intrajudicial, rehúsan a participar en el proceso de mediación.

A continuación, procedemos al mismo análisis que el anterior, pero con participación en la mediación extrajudicial de la ciudadanía de Torrent, que es la mayormente conocida por el ciudadano y la que más se solicita, sobretudo la comunitaria o vecinal.

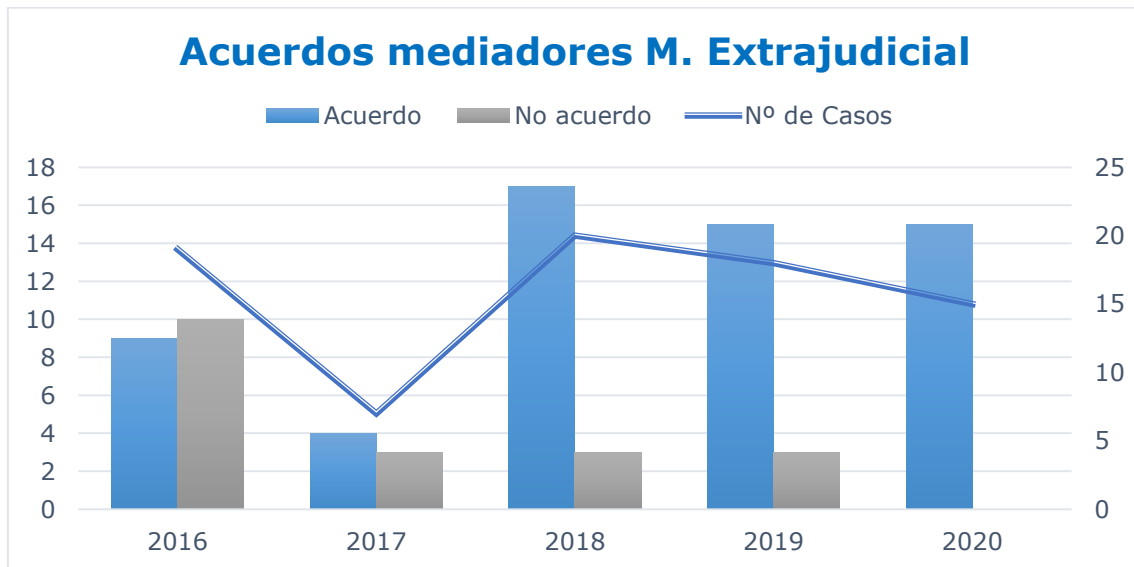


**Fuente:** elaboración propia.

Observamos que en los primeros dos años, aunque hay casos mediables, el ciudadano es reacio a participar en la mediación ofrecida por este servicio público; sin embargo, se puede ver como la tendencia evoluciona hasta llegar a ser mayor la participación en los casos, hasta el día de hoy.

Destacado trabajo de los integrantes en los esfuerzos de informar a las partes que se ha solicitado una mediación por algún conflicto con ellos y les explican el procedimiento y la posterior aceptación a intervenir en el mismo.

En la siguiente gráfica explicaremos, según los datos obtenidos en estos años de las mediaciones extrajudiciales, de las partes que accedieron a participar, cuántas son resueltas por un **acuerdo mediador** y cuántas no.



**Fuente:** elaboración propia.

Observamos pues, como los acuerdos mediadores son positivos en todos los años, a excepción de 2016 que se diferencia en solamente un acuerdo negativo; es pues, el dato favorable de los acuerdos alcanzados hacia la mediación extrajudicial entre los ciudadanos que accedieron al proceso de mediación, tanto reclamante como reclamado y gran "culpa" de ello lo tienen los integrantes del servicio gracias a su labor de información previa.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

### V.3: Grado de satisfacción del Servicio Público

En todo servicio público que ofrezca cualquier Administración Pública, es de vital importancia conocer el **grado de satisfacción del ciudadano**, más si cabe que no es una cosa tangible que podamos medir y probar como clientes de las Organizaciones privadas.

Por lo tanto, desde la UMPA se desea valorar la atención y seguimiento de los casos por parte de este Servicio público, como representante del Ayuntamiento de Torrent, para poder mejorar la calidad del mismo.

Para poder obtener esa información se realizan cuestionarios (de forma anónima) en las que el ciudadano responde a unas cuestiones planteadas, e incluso puede dejar opinión escrita a mano, las cuales son reflejadas y analizadas posteriormente.

Por tanto, y como se refleja en el cuadro más abajo, de esos cuestionarios se ha podido obtener que el grado de máxima satisfacción ciudadana con el servicio de mediación policial se encuentra al 94%, siendo únicamente un 6% el porcentaje de población que manifiesta estar poco satisfecha con el servicio, sin obtener ninguna manifestación de insatisfacción.



**Fuente:** elaboración propia.

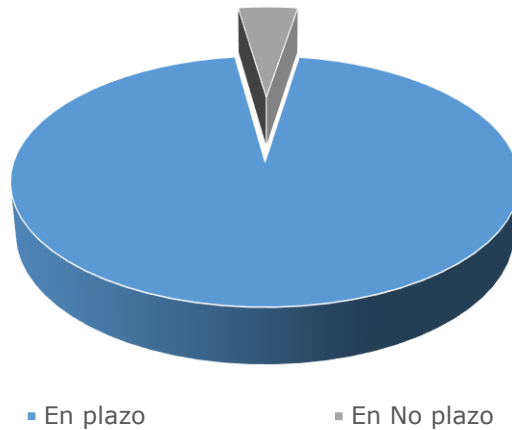
Tal es el caso que, aun siendo negativos los acuerdos o no llegando a producirse, las partes en el conflicto se marchan o lo valoran de forma positiva, creyendo que es un método mejor que la vía judicial.

En otro ámbito, pero creyendo que es necesario y de interés detallarlo en este punto de satisfacción de la ciudadanía de Torrent con el Servicio de Mediación, valoramos el compromiso del Servicio público con las partes que se sujetan a mediación, donde dentro de sus principios reguladores está el claro compromiso de que en 2 meses (1 mes aceptación del caso y otro mes para la mediación) debe estar resuelta la mediación.

Por lo tanto, en la siguiente gráfica observamos como ese compromiso se convierte en firme, ya que el plazo de gestión del conflicto, en la mayoría de los asuntos mediados (95%) se han resuelto en el plazo indicado, mientras que únicamente un 5% de los asuntos han llevado una gestión superior.

Reseñar que ese 5% es debido a la mediación intrajudicial, la cual es de muy difícil resolución de las partes debido del ámbito judicial del que provienen.

## Compromiso en el plazo de gestión



**Fuente:** elaboración propia.

Para finalizar este apartado, podemos concluir que la Unidad de Mediación, pese a tener las "sombras" anteriormente explicadas, se confecciona como un servicio público altamente valorado, eficaz y de calidad; opinión no de este alumno, sino de las encuestas realizadas a los ciudadanos que valoraron el servicio tal y como lo hemos reflejado.

### V.4: Perfiles totales

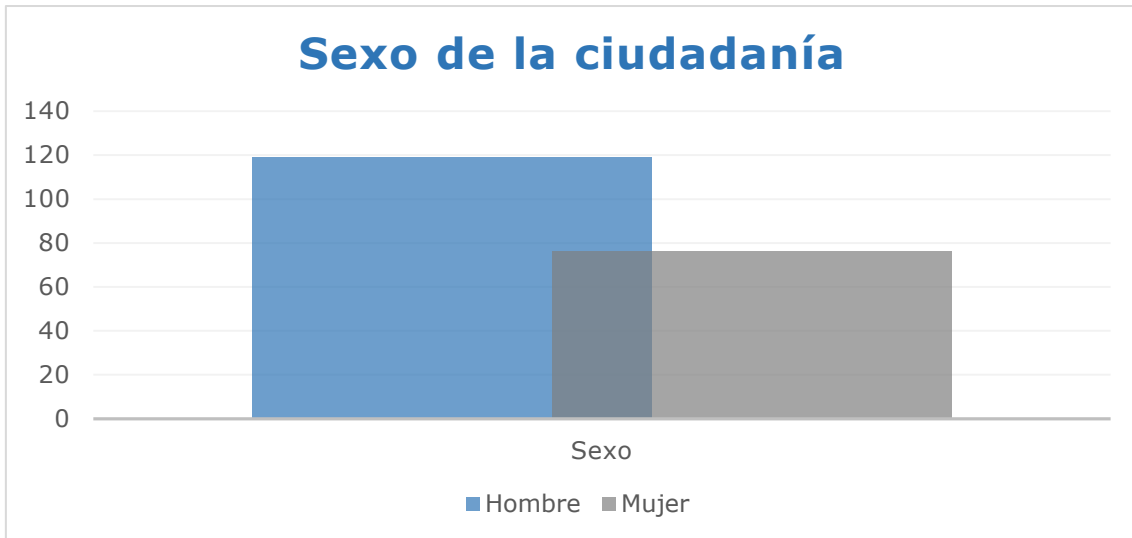
A continuación, procederemos al estudio del conjunto de peculiaridades que caracterizan a los ciudadanos que han optado por el servicio de mediación policial, donde se puede establecer que el perfil sobre la nacionalidad y la edad y sexo en los asuntos tramitados por la UMPA, ha continuado con la tendencia en todos los años, variando en algún aspecto, pero en rasgos generales se ha mantenido uniforme.

En los siguientes apartados se analizarán la edad, el sexo y la nacionalidad de los expedientes del servicio de mediación policial.

#### V.4.a: Sexo

El rasgo **SEXO** presenta variaciones dependiendo de las vías por la que se realizó la mediación, donde la vía intrajudicial denota un mayor número de hombres respecto de las mujeres, pudiendo establecer que prácticamente ninguna mujer accede por este tipo de mediación; en cambio la vía extrajudicial denota un aumento progresivo, a lo largo de los años, de las mujeres que solicitan el servicio de mediación.

A rasgos generales podemos observar que el número de hombres 119 (61%) es mayor que el de mujeres 76 (39%), a pesar de lo expuesto anteriormente.



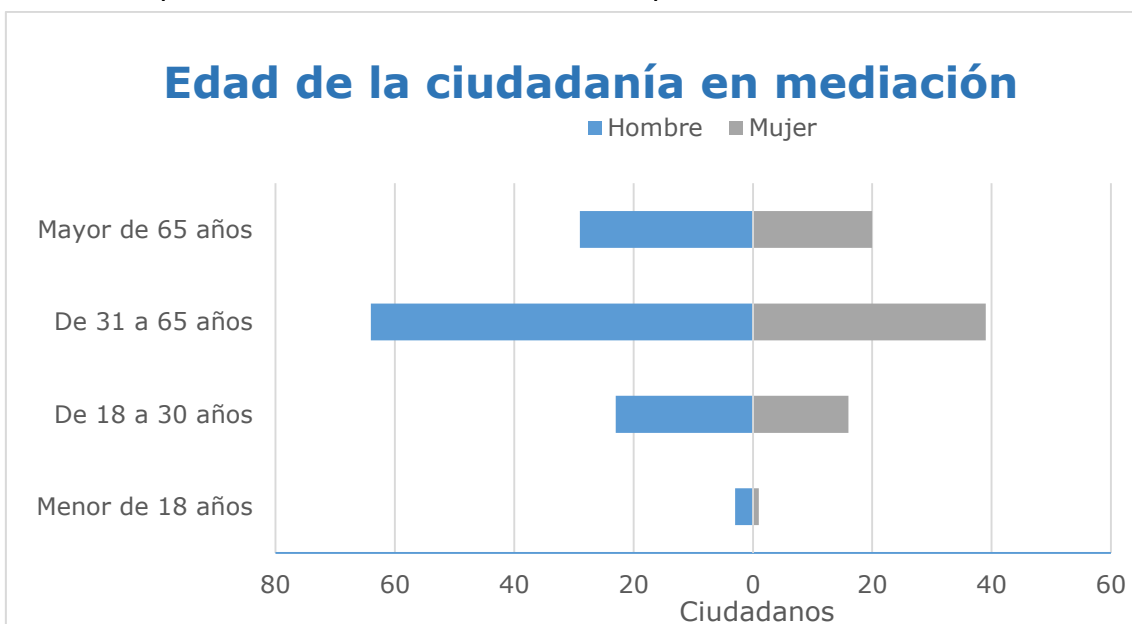
**Fuente:** elaboración propia.

#### V.4.b: Edad

Continuando con la dinámica de análisis y con el objetivo de determinar las edades prevalentes de los ciudadanos atendidos desde la Unidad de Mediación, se han establecido divisiones y rangos de edad de la ciudadanía de siguiente manera: personas menores de 18 años; personas entre 19 y 30 años; personas entre 31 y 65 años y, finalmente, mayores de 66 años.

Como podemos observar, además hemos incluido en la gráfica el sexo, anteriormente detallado, pudiendo observar como el mayor **rango de edad** que solicitan o participan en el proceso de mediación es el de personas entre 31 y 65 años, siendo más de la mitad del total de los casos, las cuales son 64 hombres y 39 mujeres.

Asimismo, son numerosas las personas mayores de 65 años que acceden a la mediación, observándose un número inferior de personas que acceden a la mediación entre 18 a 30 años y casi ninguno en menores de 18 años, ya que los casos que ha habido han sido remitidos por no ser mediables.



**Fuente:** elaboración propia.

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

### V.4.c: Nacionalidad

En cuanto a la **nacionalidad** de las personas que han accedido a la mediación por alguna de las vías anteriormente enunciadas, hacemos una separación entre la nacionalidad española y las demás, ya que la española es la que mayor número de solicitudes y ciudadanos han requerido o participado en el servicio de mediación de Torrent.

Además, no señalaremos todas las nacionalidades ya que, el número es considerable debido a la multiculturalidad del municipio de Torrent y de los alrededores (partido judicial correspondiente).

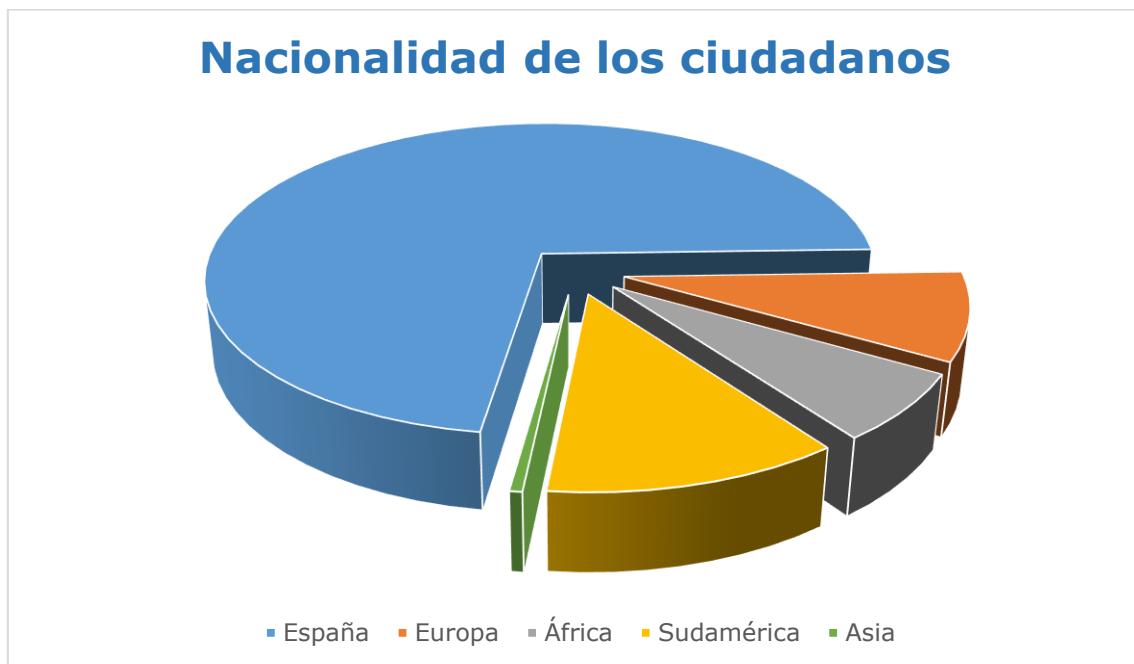
Es su defecto, señalaremos únicamente la procedencia de origen según su continente.

En la gráfica podemos observar como el 72% de los conflictos proceden de la ciudadanía española, siendo el mayoritario.

A continuación, los conflictos de mediación surgidos eran por ciudadanos de origen Sudamericano (Argentina, Colombia; Uruguay, Ecuador; etc.), los cuales ocupan el 12% de los casos totales.

Seguidamente, los casos que ocupan un 9% del total son de ciudadanos de origen europeo, principalmente de origen rumano, seguido de ciudadanos de origen africano (Marruecos, Nigeria y Argelia principalmente) los cuales ocupan el 7% del total de los casos.

Para finalizar, solamente un caso mediable con una persona asiática de origen chino.



**Fuente:** elaboración propia.

### CONCLUSIONES

Después de realizar este trabajo de investigación sobre la resolución policial de conflictos las **conclusiones** extraídas son las siguientes:

1. La Mediación, como método de resolución de conflictos ha irrumpido con energía en las sociedades, tanto a nivel internacional, como europeo y nacional, motivando unas mejoras notables en el sistema global de resolución de conflictos de las comunidades, que elevan la eficacia en su respuesta.
2. La Mediación, a pesar de ser una herramienta alternativa (procesos extrajudiciales) y/o complementaria (procesos judiciales), carece de desarrollo normativo que establezca unas pautas claras sobre el diseño de la misma, formación, evolución social y registro.
3. La Mediación, generalmente gratuita, reduce el tiempo y los costes económicos elevados que conllevan los procesos judiciales, optimizando los recursos disponibles, a la vez que alivia el actual problema de sobrecarga de trabajo de la Administración de Justicia.
4. Se ha podido observar numerosas deficiencias en cuanto al marco de mediadores que deben intervenir en el proceso de resolución del conflicto, como su formación escasa o inexistente; ausencia de una base de datos de mediadores con quien contactar, encontrándose muy dispersos entre las diferentes administraciones públicas y organizaciones privadas; y la inexactitud en el concepto de "mediador" en la mediación-
5. Nula difusión de los programas de resolución de conflictos por parte de las Administraciones Públicas, yendo en contra de sus políticas sociales, reconociendo y fomentando insuficientemente a sus Unidades de Mediación, que son la parte tangible y palpable de las Instituciones Públicas.
6. La mediación policial, aun siendo un concepto nuevo en nuestra Organización, se percibe, desde hace unos años, un aumento en la utilización de esta herramienta, implementando las Unidades de mediación policial a lo largo del territorio para ofrecer este servicio público a la ciudadanía.
7. La mediación policial, partiendo de la voluntariedad de la participación en el proceso de las partes, consigue establecer relaciones entre las mismas, logrando acuerdos satisfactorios desde la responsabilidad compartida y el compromiso mutuo.
8. La mediación policial actúa como prevención social, evitando que las partes lleguen al enfrentamiento judicial, resolviendo de una forma pacífica el conflicto, eficaz y con menor coste emocional.
9. La mediación policial logra una mayor satisfacción ciudadana, a la par que consolida el binomio Policía Local-ciudadano, posibilitando la integración del Cuerpo en el tejido social, convirtiéndose en esa policía

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

de proximidad, tan demanda, y que acerca la Administración Local al ciudadano, adaptándose y evolucionando al ritmo que la realidad social demanda.

10. Continua habiendo cierta reticencia policial a la hora de actuar o derivar casos de conflictos entre partes a la Unidad de Mediación, ya sea por desconocimiento de los métodos que se utilizan, ya sea por el mero hecho de la cultura policial instaurada; hay que trabajar para su evolución y adaptación.
11. Poca voluntad política en la especialización de estas Unidades de mediación policial, no disponiendo de recursos económicos, materiales o humanos, además de la falta de recursos formativos de los integrantes de las Unidades de mediación policial actuales.
12. Desarrollo obsoleto de la mediación institucional para el contexto actual en que nos encontramos, no disponiendo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC's) necesarias para su implementación y desarrollo que se adecuen a esta realidad en el campo de la resolución de conflictos.
13. Pérdida o finalización de los proyectos que estaban en funcionamiento para la mediación policial en los procesos intrajudiciales, los cuales se derivan a otros organismos carentes de la cercanía, la noción social y policial de los Mediadores policiales.
14. Insuficiente cultura de educación en la mediación en las escuelas desde la infancia y falta de proyectos para el desarrollo de las generaciones venideras. Se podría establecer una asignatura o tema que versara sobre la mediación.
15. Importante implicación de algunas Comunidades Autónomas en el desarrollo legislativo de la mediación yendo incluso por delante del Estado, destacando las recientes normativas de la Comunidad Valenciana y de Cataluña, las cuales han apostado desde sus inicios por este método de resolución de conflictos.
16. Falta de armonización de las normativas estatales y autonómicas, al igual que la falta de homogeneización de los protocolos de actuación en todos los ámbitos. Para ello haría falta desarrollarlos y unificarlos en todas las instancias, ya sean privada o públicas.



### PROPUESTA DE MEJORA

Como finalización de este TFG se van a desarrollar unas posibles mejoras considerables en cuanto a la mediación, desde una perspectiva evolutiva de este método de resolución de conflictos.

**A nivel nacional**, crearía un protocolo unificado sobre mediación, creando un Código deontológico y de Buenas prácticas para unos mediadores formados específicamente, que alcance tanto al Derecho privado como al público, definiendo unos criterios para su evaluación y calidad para su posterior estudio estadístico, estableciendo a su vez una Base de Datos institucionalizada a nivel Nacional para su consulta pública.

**A nivel autonómico**, solamente animar a las Comunidades Autónomas a seguir los pasos de la Comunidad valenciana y de Cataluña, que es su día ya fueron pioneras en las normativas sobre mediación, volviendo a serlo actualmente reformando dichas normativas para encajarlas en el contexto social que vivimos.

**A nivel local**, como policía más próxima al ciudadano, habría que formar a los Agentes desde su entrada al Cuerpo, bien a través de cursos formativos de la escuela de formación propia (como es el caso de la Policía Local de Vila-Real a través su escuela EFOPOL), o bien desde el curso previo de formación para las escalas de Policía Local de la Comunidad Valenciana del Instituto Valenciano de seguridad Pública y Emergencias, donde el IVASPE formara a todos los integrantes de los Cuerpos Policiales fuera cual fuere su posición en la escala jerárquica del Cuerpo, bien a través de convenios de colaboración con otras Policías Locales a nivel autonómico o nacional (como la Academia de Formación Permanente de la Policía Local de Pamplona).

Fomentar la mediación policial en Torrent, por medio de los agentes integrantes de las Unidades Operativas de intervención que son los primeros en acudir al lugar del conflicto (sirva de ejemplo la mediación en servicios de propiedad horizontal), mediando en una primera instancia para la resolución del servicio y, en caso contrario, derivar al servicio de mediación para su resolución; para ello es necesario unos protocolos de actuación y fomentar la misma en el Cuerpo de Policía Local de Torrent.

Establecer un Reglamento municipal como servicio público al ciudadano, modificando la Ordenanza de Convivencia Ciudadana de Torrent e incorporando este método de resolución de conflictos a la misma, desarrollando sus principios rectores, su objetivo principal, sus condiciones obligatorias, derechos y deberes de las partes en conflicto, el funcionamiento del servicio, los tipos de conflicto mediables, su procedimiento reglamentario y su validez legal.

Desarrollar la Unidad de Mediación y Policía Asistencial de Torrent, aumentando la unidad y especializando a sus integrantes, para que procedan (entre otros ámbitos) a la mediación en los centros de enseñanza desde la infancia, fomentando una convivencia de armonía y paz desde la niñez para que en su fase adulta, el servicio sea identificado como gratificante para la resolución de los conflictos.

Sirva como ejemplo la Unidad de Proximidad de Torrent la cual imparte charlas formativas y educativas de cómo prevenir y actuar ante el Bullying escolar, en las cuales este alumno ha participado en colaboración de la Inspectora al mando de este servicio, las cuales se imparten por los distintos colegios públicos del municipio (algún concertado a petición).

## **Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos**

Para concluir, hace falta desarrollar las ventajas de la mediación en línea, con un compromiso firme de las Administraciones públicas, junto con unas pautas seguras y con programas y/o aplicaciones que agilicen el proceso en línea, que eliminen la distancia entre las partes, que ayuden a establecer un dialogo en grupo junto con el tercero mediador, y se firme el acuerdo de mediación o reparador mediante procesos digitales de firma electrónica o certificado digital, lo cual en el contexto actual es imprescindible para la sociedad y para la evolución de la propia mediación.

## ANEXOS

### ANEXO I: Directiva 2008/52/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La Directiva 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles, es el instrumento que constituye la culminación del interés mostrado por parte de la Unión Europea por los sistemas ADR, y su transposición al ordenamiento jurídico español, centrándonos en la mediación como herramienta para la solución de conflictos.

En ligero repaso de los ejes vertebradores de la Directiva observamos cómo sus objetivos primordiales son, básicamente, facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos (ADR), promover el uso de la mediación, así como la formación inicial y continua de los mediadores y organizaciones especializadas, y asegurar una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial. Esta última idea resulta necesaria para dotar de solidez a esta institución, lo que se consigue mediante previsiones como la incidencia de la mediación en los plazos de prescripción y/o caducidad para ejercitar acciones ante los órganos judiciales, la validez como prueba ante los tribunales de las informaciones y los testimonios vertidos durante la mediación y la eficacia de los acuerdos alcanzados en el procedimiento de mediación.

La Directiva consta de 29 consideraciones previas, mayormente Recomendaciones, reglamentos y Principios inspiradores de la presente y 14 artículos. La misma se aplicará a todos los estados miembros de la UE, a excepción de Dinamarca.

Se define el concepto de mediación como *“un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador”*, incluyendo la mediación llevada a cabo por un juez que no sea responsable de ningún procedimiento judicial vinculado a dicho litigio.

Asimismo regula la calidad de la mediación mediante la formación idónea de los terceros mediadores en el proceso.

Como novedad, establecía que el órgano jurisdiccional que conozca de un asunto, cuando proceda y teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, podría proponer a las partes que recurrieran a la mediación para solucionar el litigio. Asimismo, ese órgano jurisdiccional podría pedir a las partes que asistieran a una sesión informativa sobre el uso de la mediación.

No obstante, se excluye la legislación de los estados miembros que impongan la obligatoriedad de la mediación en los procesos.

Además, establece el carácter ejecutivo de los acuerdos resultantes de la mediación, la confidencialidad, su revisión y su información al público.

Por tanto nos encontramos ante una Ley innovadora sobre la mediación, que en su día fue la antesala de la regulación de los Estados miembros, destacando a nuestro país.

**ANEXO II: Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

Con la entrada en vigor la presente Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, la cual incorpora definitivamente al Derecho español la Directiva 2008/52/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008. Se refunda en un solo texto legal la dispersión y carácter fragmentario de la normativa autonómica que regulaba una parte de su objeto, concretamente la mediación familiar.

La presente Ley se estructura en un Preámbulo, cinco Títulos, cuatro Disposiciones Adicionales, una Disposición Derogatoria y diez Disposiciones Finales.

En el Preámbulo ya establece la mediación, como fórmula de autocomposición y como instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible.

Asimismo, esta Ley incorpora la mencionada Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Sin embargo, su regulación va más allá del contenido de esta norma de la Unión Europea, en línea con la previsión de la disposición final tercera de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

En el título I, bajo la rúbrica «Disposiciones generales», se regula el ámbito material y espacial de la norma, su aplicación a los conflictos transfronterizos, los efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad, así como las instituciones de mediación.

El Título II enumera los principios informadores de la mediación, a saber: el principio de voluntariedad y libre disposición, el de imparcialidad, el de neutralidad y el de confidencialidad. A estos principios se añaden las reglas o directrices que han de guiar la actuación de las partes en la mediación, como son la buena fe y el respeto mutuo, así como su deber de colaboración y apoyo al mediador.

El título III contiene el estatuto mínimo del mediador, con la determinación de los requisitos que deben cumplir y de los principios de su actuación. Para garantizar su imparcialidad se explicitan las circunstancias que el mediador ha de comunicar a las partes, siguiéndose en esto el modelo del Código de conducta europeo para mediadores. Asimismo se establece el coste de la mediación, que correrá a partes iguales salvo las excepciones reseñadas que será gratuita.

El Título IV regula el procedimiento de mediación, el cual es un procedimiento sencillo y flexible que permite que sean los sujetos implicados en la mediación los que determinen libremente sus fases fundamentales, partiendo de la voluntariedad de las partes. La norma se limita a establecer aquellos requisitos imprescindibles para dar validez al acuerdo que las partes puedan alcanzar, siempre bajo la premisa de que alcanzar un acuerdo no es algo obligatorio, pues, a veces, como enseña la experiencia aplicativa de esta institución, no es extraño que la mediación persiga simplemente mejorar relaciones, sin intención de alcanzar un acuerdo de contenido concreto.

Finalmente, el título V establece el procedimiento de ejecución de los acuerdos, ajustándose a las previsiones que ya existen en el Derecho español

## **Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos**

y sin establecer diferencias con el régimen de ejecución de los acuerdos de mediación transfronterizos cuyo cumplimiento haya de producirse en otro Estado; para ello se requerirá su elevación a escritura pública como condición necesaria para su consideración como título ejecutivo.

Podemos concluir que esta norma era necesaria a nivel nacional para desarrollar la mediación como método de resolución de conflictos y sirviendo la misma como espejo para las futuras leyes de las Comunidades Autónomas.

Además, reseñar el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

**ANEXO III: Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana.**

La presente Ley tiene por objeto regular la **mediación** de la Comunitat Valenciana, de conformidad con la normativa estatal (Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles) y poner a disposición de la ciudadanía la mediación dentro del proceso judicial o como alternativa al mismo, promoverla y garantizar su profesionalidad e institucionalización.

Con la reciente aprobación de esta Ley, se deroga la anterior Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Estamos ante una reforma necesaria, que debió haberse producido hace ya algún tiempo. Se supera así el ámbito familiar en el que se movía la ley valenciana de 2001 y se procede a dictar una norma que ya era esperada desde el punto de inflexión en el reconocimiento de la mediación que supuso en nuestro ordenamiento la Ley 5/2012, anteriormente comentada.

La presente Ley se estructura en Preámbulo, Título Preliminar, cinco Títulos, dos Disposiciones Adicionales, una Transitoria, una Disposición Derogatoria y dos Disposiciones Finales.

El preámbulo de la Ley ya es definitorio de la importancia de la mediación para el legislador valenciano; en el marco del derecho fundamental del acceso a la justicia establece el acceso a la ciudadanía a este método alternativo de solución de conflictos. En esa misma vía, reconoce y explica los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC), resolución alternativa de litigios (RAL) o métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC o ADR, por su acrónimo en inglés), que incluyen vías alternativas como la mediación, la negociación, la conciliación, el derecho colaborativo y el arbitraje.

Estos métodos contribuyen al fomento de la cultura de la paz, del diálogo, de la participación, de la convivencia, de la justicia reparadora, de la escucha y del reconocimiento del otro, así como la regeneración de los lazos sociales, ensalzando a la mediación que la configura como un sistema que gravita en torno a la autonomía, la voluntariedad y la libre decisión de las partes, lo que, con el auxilio de terceras personas externas, facilita el logro de soluciones a medida de los interesados y permite la preservación de las relaciones futuras entre los mismos, todo ello con el fin de desjudicializar los conflictos.

El objetivo principal de esta norma es implantar, desarrollar e impulsar un marco jurídico en el que incardinar los procedimientos de mediación, presentes y los que puedan establecerse en el futuro, intrajudiciales y extrajudiciales, que se desarrollen en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en los términos y condiciones reguladas en la presente ley.

Asimismo, pretende garantizar la profesionalidad de la mediación a través de la formación y de la especialización de las personas mediadoras.

Todo lo anteriormente establecido en el Preámbulo son desarrollos fundamentales para entender la mediación en el contexto social actual, y es de celebrar que el legislativo valenciano proponga este tipo de Ley, que faltará comprobar su aplicación posterior.

El Título Preliminar, que contiene dos Capítulos, está dedicado a las disposiciones generales, tratándose asuntos concernientes a la actividad de la mediación, finalidad de la ley, ámbito de aplicación, objeto y principios de la mediación (voluntariedad, igualdad de las partes, neutralidad e

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

imparcialidad del mediador, confidencialidad, buena fe, carácter presencial y flexibilidad de la actuación de las partes).

Sin embargo, cabe destacar su artículo 3, que establece *“Podrán ser objeto de mediación los conflictos que versen sobre materias de libre disposición y los relativos a materias sobre las que las personas acogidas a mediación puedan alcanzar acuerdos en virtud de la legislación que sea de aplicación, cuando la normativa estatal lo permita”*.

En este punto, el propio Preámbulo de la ley valenciana advierte que la ley estatal circunscribe la mediación a los asuntos civiles y mercantiles.

El Título I contempla las actuaciones y la organización administrativa en el ámbito de la mediación: actuación de la Generalitat, de las administraciones locales y de las entidades mediadoras; organización administrativa de la Generalitat, del Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana y del Consejo Asesor de Mediación de la Comunitat Valenciana.

De este Título nos centramos en su artículo 15 que es el que nos concierne en este TFG al tratar una Unidad de Mediación de una Administración Local: *“Las entidades locales podrán llevar a cabo en materia de mediación las siguientes actuaciones:*

- Fomentar el uso de la mediación y su desarrollo de forma coordinada con la conselleria competente en materia de mediación. En este sentido podrán establecer, dentro de sus competencias y en coordinación con aquella, actividades y servicios de mediación, de acuerdo, en todo caso, con los principios esenciales establecidos en esta ley.
- Promover el intercambio de conocimientos, experiencias y novedades en esta materia.

Queda patente el interés en implementar este método en las poblaciones y donde esté constituido un Servicio de Mediación, desarrollarlo al máximo.

El Título II establece los derechos y deberes de las partes en la mediación, los cuales están desarrollados en normativas comentadas anteriormente.

Los Títulos III se ocupan de regular las personas intervinientes en la mediación, como es la persona mediadora, estableciendo sus derechos y deberes y describiendo los requisitos de titulación y formación que han de cumplir para ejercer la función mediadora.

El Título IV establece el procedimiento y los costes de la mediación; respecto al procedimiento, su inicio, la designación de los mediadores y se establecen las distintas fases, la finalización y los requisitos y valor jurídico de las actas. Con relación a los costes, se establece el principio de igual carga económica para las partes, salvo pacto en contrario, y se regulan supuestos de mediación gratuita.

El Título V tiene por objeto el régimen sancionador, describiendo las infracciones administrativas y su sanción.

Estamos, pues, ante una ley importante, con un objeto ciertamente muy amplio de la mediación que pretende llegar a todos los ámbitos, no solamente al civil y mercantil.

## BIBLIOGRAFIA

### Libros

BERLANGA, A. y MOGRO, R. (2012). "La Mediación Policial. Resolución de conflictos comunitarios por la Policía Local". Valencia: Tirant lo Blanch.

DE BARTOLOMÉ CENZANO, JC. (2012). "Derechos Fundamentales y Libertades Publicas". Valencia: Tirant lo Blanch.

GALLARDO CAMPOS, RA. (2012). "Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos". Valencia: Tirant lo Blanch.

MEJÍAS GÓMEZ, JF. (2009). "Mediación como forma de tutela judicial efectiva". Madrid: El Derecho Editores.

POLLARD, CH. (2002). "Restorative justice and the role of the police. Restorative Justice and its relation to the Criminal Justice System". Papers from de second conference of the European Forum for Victim-Offender Mediation asn Restorative Justice. Oostende (Bélgica).

### Libros digitales

CASANOVAS POMPEU (2011). "Libro Blanco de la Mediación en Cataluña". Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya. Producción editorial: Huygens .Barcelona.  
<[http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres\\_for\\_a\\_colleccio/libro\\_blanco\\_mediacion.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres_for_a_colleccio/libro_blanco_mediacion.pdf)> [Consulta: 1 de febrero de 2021].

### Legislación y Normas

España. Constitución Española de 1978. *BOE*, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.

España. Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. *BOE*, núm. 63, de 14 de marzo de 1986.

España. Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. *BOE*, núm. 86, de 11 de abril de 2006.

España. Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. *BOE*, » núm. 4, de 4 de enero de 2018.

España. Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana. *BOE*, núm. 23, de 26 de enero de 2019.

España. Decreto 19/2003, de 4 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma-Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana. *DOCV*, núm. 4455 de 07 de marzo de 2003.



## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

España. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *BOE*, núm. 162, de 7 de julio de 2012.

España. DIRECTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. *DOUE*, núm. 136/3 de 24 de mayo de 2008.

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *BOE*, núm. 310, de 27 de diciembre de 2013.

Resolución 169/34, de 1979, de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Códigos de conducta para Funcionarios Encargados de hacer cumplir la Ley. *ONU*, sesión plenaria 106ª, de 17 de diciembre de 1979.

### Ponencias en Congresos

MARIA DEL VAL, T. (2012). "Antropología de la mediación: influencia de la justicia restaurativa de antiguas etnias en la actualidad" en Facultad de derecho de Burgos. *II CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE JUSTICIA RESTAURATIVA, Y MEDIACIÓN PENAL*. España, del 21 al 23 de marzo de 2012. Editorial Astrea 2012.

### Páginas web

Tribunal de las Aguas de la Vega de Valencia. *Historia*. <<https://tribunaldelasaguas.org/es/el-tribunal/historia>> [Consulta: 15 de enero de 2021].

Facultad de Derecho de Cornell. Legal Information Institute (LII). *ADR*. <[https://www.law.cornell.edu/wex/alternative\\_dispute\\_resolution](https://www.law.cornell.edu/wex/alternative_dispute_resolution)> [Consulta: 16 de enero de 2021].

ADR Institute of Canada. *ADR*. <<https://adric.ca/>> [Consulta: 17 de enero de 2021].

Ayuntamiento de Torrent. Policía Local. Mediación policial. <<https://www.torrent.es/torrentPublic/inicio/serveis/segciudadana/policiallocal.html>> [Consulta: 3 de febrero de 2021].

IANCA Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje. <<http://www.iancanegocyar.com.ar/>> [Consulta: 18 de enero de 2021].

CCBC Cámara de Comercio Brasil-Canadá. *Ley de Mediación*. <<https://ccbc.org.br/cam-ccbc-centro-arbitragem-mediacao/es/mediacion/legislacao/>> [Consulta: 18 de enero de 2021].

IAMA. Resolution Institute, *Justicia Restaurativa*. <<https://www.resolution.institute/restorative-justice>> [Consulta: 19 de enero de 2021].

## Nuevas perspectivas para la solución policial de conflictos

Portal europeo de justicia. *Mediación*. [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-es.do)  
[Consulta: 20 de enero de 2021].

CMC. Civil Mediation Council. *Mediation*. < <https://civilmediation.org/for-the-public/about-mediation> > [Consulta: 21 de enero de 2021].

GEMME.Grupo Europeos de Magistrados por la Mediación.  
<<https://mediacionesjusticia.com>> [Consulta: 22 de enero de 2021].

Gobierno de Argentina. *Normativa*.  
<<https://www.argentina.gob.ar/justicia/mediacion/normativa>> [Consulta: 3 de enero de 2021].

UPV, Universidad Politécnica de Valencia. *Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UPV*.  
<[http://www.upv.es/entidades/DCU/menu\\_urlc.html?/entidades/DCU/info/U0793697.pdf](http://www.upv.es/entidades/DCU/menu_urlc.html?/entidades/DCU/info/U0793697.pdf)> [Consulta: 23 de enero de 2021].

### Tesis

VIÑARAS GIMENEZ, C. (2017). *Mediación, Conciliación y Sentencias de conformidad*. Tesis Doctoral. Madrid.