

SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL

David Mateo García.

1. INTRODUCCIÓN

El conflicto es un elemento inherente a las relaciones humanas e interpersonales, y por tanto a la sociedad. Cualquier malentendido, discusión o

enfrentamiento puede generar una situación de tensión o falta de entendimiento entre las personas o colectivos.

Esta situación se manifiesta cada día en nuestra sociedad, acabando en muchos casos en largos y costos procesos judiciales, que supone una carga para los interesados y para la propia administración.

La conflictividad, como la propia Sociedad, varía, se modifica y evoluciona, la integración de diversas culturas, nuevas necesidades, provoca que la propia ciudadanía solicite la modernización y evolución de la propios Poderes Públicos.

El estado de bienestar se configura como unos de los pilares básico en Sociedad, la pacífica convivencia y seguridad representa unas de las funciones fundamentales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para ello, y con el objetivo de estar a la altura de las demandas de la Sociedad, se plantea una visión estratégica más adecuada a las realidad, fomentado como binomio básico la prevención/reacción.

Un conducta preventiva fomenta acciones proactivas para el día de mañana. Como toda conducta preventiva, tiene en su éxito en la educación y la cercanía con la Sociedad, fomentado un mayor interés por la resolución de sus problemas y por ende en un mejor servicio al ciudadano, de mayor calidad.

El uso de nuevas herramientas como la que se propone, dota a la Organización de una servicio orientado a solucionar los conflictos de personas y colectivos, evitando posibles situaciones con altas dosis de conflictividad y evitando judicializar determinados conflictos.

2. CONTEXTO DEL SERVICIO

Se propone la creación del grupo de mediación policial con la finalidad de ayudar a resolver a los ciudadanos de Pedrola, los conflictos vecinales o de convivencia, medioambientales, los referentes a espacios de usos públicos, los provocados por exclusión social, los ocasionados por la violencia latente, los surgidos en el ámbito escolar, de salubridad, los que se producen por diferencias interculturales, por animales y otros relacionados con las funciones de la Policía Local.

Quedan excluidos:

- La mediación penal
- La mediación laboral
- La mediación en materia de consumo
- La mediación familiar
- La mediación con administraciones públicas

En este contexto se propone la mediación policial como una nueva vía que permite la corresponsabilización de la ciudadanía en todo lo relativo a sus conflictos vecinales: tanto en su detección como en la resolución.

3. MARCO LEGISLATIVO

Como primera norma legal nos encontramos la Constitución Española de 1978, que en su artículo 104 especifica “Las Fuerzas y cuerpos de Seguridad tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”. Así mismo en el artículo 148.3º.8º22ª, otorga a las Comunidades Autónomas la competencia en la coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca una Ley Orgánica.

Dicha ley orgánica citada tiene su amparo en la Ley Orgánica 2/86, 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, donde se recogen las competencias atribuidas a los distintos cuerpos de policía lo siguiente:

- Art. 38.3.a): En relación con las competencias de las policías de las comunidades autónomas de prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: la cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- Art. 53.1.i): En relación con las Policías Locales: cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Dentro de la normativa autonómica, dentro del Estatuto de Autonomía de Aragón, se da competencias al poder legislativo autonómico para la creación de una ley de coordine a los Policías Locales, así pues en la Ley de Coordinación de Policías Locales de Aragón, Ley 7/2013, se atribuye las mismas competencias reflejadas anteriormente.

Así mismo, y dejando a un lado la legislación específica en cuanto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se refiere, podemos encontrar normativa que afecta directamente a los conflictos privados como es **la Ley 5/2012, de mediación de asuntos civiles y mercantiles**.

4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

El objeto del presente programa de actuación es promover sistemas de gestión de conflictos no basados en la confrontación, dando así solución a éstos de forma ágil y flexible y evitando la judicialización y previniendo la aparición de comportamientos violentos dentro del ámbito de la convivencia ciudadana y de la seguridad, atendiendo a los principios de neutralidad, imparcialidad y confidencialidad, con el objetivo de alcanzar acuerdos satisfactorios entre las partes.

La mediación policial implica al ciudadano como un miembro activa más en la búsqueda de **soluciones sociales y lo corresponsabilizan en la resolución de sus problemas**.

Así mismo, como gestión de conflictos, permite que los costes se minimicen gracias a que todos los implicados colaboran en la solución. La institución policial se convierte en una proveedora del proceso.

De manera más específica, en su aplicación a la ciudadanía se traduce en

- Una herramienta para transmitir valores propios de la cultura de mediación.
- Un **espacio de prestación de un servicio público municipal dirigido y coordinado por la Policía Local, donde se atiende al ciudadano que tiene un conflicto.**
- Formación para los ciudadanos desde espacios municipales

5. ANTECEDENTES Y EXPERINCIA DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

La mediación policial, a pesar de ser un concepto novedoso se ha instaurado ya en diferentes ciudades españolas con altas dosis de aceptación y éxito.

De la experiencia en otras ciudades como Málaga, Valencia, Vila-real, entre otras, se ha demostrado estadísticamente una disminución de judicialización de procesos de índole privado, llegándose a acuerdos. Con especial referencia se han obtenido buenos resultados en;

- **Problemas de convivencia vecinales**
- **Molestias por ruidos**
- **Malos olores**
- **Molestias por obras**
- **Molestias por animales/mascotas**
- **Problemas de salubridad e higiene**
- **Problemas por el uso de espacio público (parques, plazas, etc)**

6. RECURSOS HUMANOS

Antes de realizar una delimitación de los recursos, se procede a definir los siguientes conceptos:

AGENTE MEDIADOR. Policía encargado en la realizar la función de mediador. Formado específicamente en la materia conocimientos tanto legislativos como administrativos, con un gran abanico de habilidades sociales, empatía y sobre todo asertividad. En los criterios de selección deberá pasar unas pruebas específicas.

El agente mediador será representado por la Jefatura de la Policía Local.

7. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACION

1. La mediación es un **proceso voluntario**. Las partes y/o la persona mediadora pueden dar por acabada la mediación en cualquier momento del procedimiento de forma voluntaria.
2. **La persona mediadora debe ayudar a las partes a estudiar cada uno de los puntos en discusión desde un contexto favorecedor para los intereses comunes**, que facilite la obtención de acuerdos satisfactorios para cada uno. Debe conducir el proceso en un contexto de neutralidad e imparcialidad, sin influir en las decisiones de las partes.
3. **Libre disposición: Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo**. Por tanto, una vez iniciada la mediación, si una parte no desea continuar, puede interrumpir su participación y dar el procedimiento por terminado. En este caso es suficiente la comunicación, de manera fehaciente y por cualquiera de los medios admitidos por nuestro ordenamiento jurídico al mediador, sin necesidad de explicar los motivos.
4. Toda información, tanto oral como escrita, **debe ser confidencial**. Las partes se comprometen a mantener secreto sobre la misma y aceptan que no puede ser aportada como prueba ante el órgano judicial correspondiente. Así mismo, se comprometen a no citar a los mediadores como testigos ni peritos en ningún procedimiento judicial o administrativo referente al conflicto, excepto en aquellos casos así establecidos en la Ley.
5. Las partes y la persona mediadora tiene que asistir personalmente a las reuniones de mediación, sin poderse valer de representantes o intermediarios, aunque pueden utilizar medios técnicos que faciliten la comunicación a distancia en situaciones excepcionales.
6. Las partes pueden, cuando lo consideren necesario o conveniente, pedir la suspensión temporal del proceso de mediación, para hacer consultas a su abogado o a cualquier otro profesional.
7. Las partes y la persona mediadora deben actuar siempre bajo las exigencias de la buena fe.
8. Confidencialidad: toda persona que participe en el procedimiento, queda obligada al deber de confidencialidad. De igual modo, la documentación utilizada en el mismo es confidencial.
9. Al finalizar el proceso de mediación, las partes y el mediador deben firmar un documento privado “acta de finalización” en el que se plasma los acuerdos logrados, en el supuesto que hayan acuerdos.

8. PROPUESTA DE OPERATIVA

El procedimiento a seguir ante una **solicitud de mediación** en la Policía Local será el siguiente:

1. La persona interesada deberá **solicitar la mediación policial mediante la presentación de un escrito en el Registro General del Ayuntamiento**, exponiendo brevemente el caso, haciendo constar sus datos de identificación y un número de teléfono de contacto.
2. La **Jefatura de la Policía Local analizará la solicitud y contactará telefónicamente** con la persona interesada para recabar más información.
3. **La Jefatura de la Policía Local realizará las funciones de Agente Mediador** para el asunto concreto.
4. El Agente Mediador citará a las partes para la celebración de la sesión informativa, que se celebrará en la sede elegida para la realización de la mediación (normalmente será en dependencias policiales). Esta primera sesión informativa, podrá celebrarse de forma individual o de forma conjunta (preferentemente de forma individual), atendiendo al criterio del mediador. En este momento es cuando realmente empieza la “mediación”.
5. En la sesión informativa, el mediador explicará a las partes los principios de la mediación (**neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y objetividad**), su función en el proceso y el modo de desarrollarse las sesiones de mediación, los objetivos, los beneficios de alcanzar una solución consensuada del conflicto, la facultad de dar por terminada la mediación en cualquier momento, las consecuencias jurídicas del acuerdo, el plazo para firmar el acta constitutiva, así como, y en su caso, los posibles efectos e incidencias en el procedimiento judicial. Asimismo, el mediador informará a las partes de cualquier circunstancia que pudiera afectar a su imparcialidad o comprometer el buen funcionamiento del proceso, de su profesión, formación y experiencia.
6. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desiste de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión informativa no será confidencial.
7. El procedimiento de mediación **comenzará** mediante la **sesión constitutiva** en la que las partes **firmarán el Acta Inicial y de aceptación, que expresará su voluntad de participación y la aceptación del deber de confidencialidad**. De no alcanzarse acuerdo en la sesión informativa/constitutiva, el Agente Mediador convocará, en un plazo no superior a diez días, a las partes a una segunda sesión en la que cada parte exponga sus posiciones y se presenten los documentos y pruebas que consideren.
8. Los principios de **objetividad, independencia e imparcialidad** estarán presentes en el desarrollo de las actuaciones, así como la carencia de formalismos con el único objetivo de adoptar una solución transaccional que resuelva la controversia.
9. El Agente Mediador **podrá reunirse y comunicarse separadamente con una parte, debiendo comunicar estas reuniones a todos los interesados, y ninguna información facilitada en estas reuniones**

podrá ser divulgada a las otras partes sin autorización expresa de la parte que facilite la información.

10. **Para la mediación se agotarán todos los cauces posibles que estime el Agente Mediador, requiriendo la colaboración, si fuera necesaria de otros Servicios Municipales que pudieran participar en la solución del problema.** Dicho requerimiento se realizará de forma escrita a través de la Jefatura de la Policía Local, o bien acudiendo a las dependencias de dichos servicio municipal para tratar el asunto, todo ello dependiendo del contenido y el alcance del problema a solucionar.
11. Si fuera necesaria la presencia de las partes implicadas con el servicio municipal externo a la Policía, se procederá a citar a las mismas para mantener una reunión al respecto. El Agente mediador valorará si dicha reunión debe ser conjunta o realizarse de manera individual.
12. Si finalmente se soluciona el problema se da por finalizada la ficha operativa.
13. En algunos casos, cuando el problema así lo requiera, se cumplimentará una especie de “contrato” en el que las partes se comprometen a llevar a cabo los acuerdos adoptados, siendo éste redactado por el Agente Mediador. Posteriormente será archivado en esta Policía Local.
14. En caso de no solucionarse el asunto se les indicará a las partes cuál es el procedimiento legalmente establecido a seguir (administrativo o penal).
15. Tras realizar cualquier acto de mediación, el Agente Mediador confeccionará un informe de control y resultados, que será entregada a la Jefatura de la Policía, para su control y análisis.

9. FINALIZACIÓN DEL PROCESO

El proceso de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar el mismo por sí. **El acta final**, suscrita por las partes determinará la conclusión del procedimiento reflejando los acuerdos alcanzados o los motivos por los que no ha sido posible alcanzarlo.

El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación. Dicho acuerdo se documentará y firmará por las partes interesadas y se entregará un ejemplar a cada una de ellas.

El procedimiento acaba en los siguientes supuestos:

- a) Cuando las partes firmen un acuerdo parcial o total respecto de la controversia, adquiriendo el acuerdo validez y obligatoriedad para las partes.
- b) Por el transcurso del plazo de dos meses desde el inicio del proceso de mediación propiamente dicho, o el que las partes hubieran fijado de mutuo acuerdo.
- c) Por la renuncia expresa o tácita de una parte a seguir el procedimiento
- d) Por decisión del mediador/a si, según su criterio profesional, la controversia, en el momento en que se halla, es poco probable que se resuelva en sede de mediación por lo irreconciliable de las posturas o por otras causas.

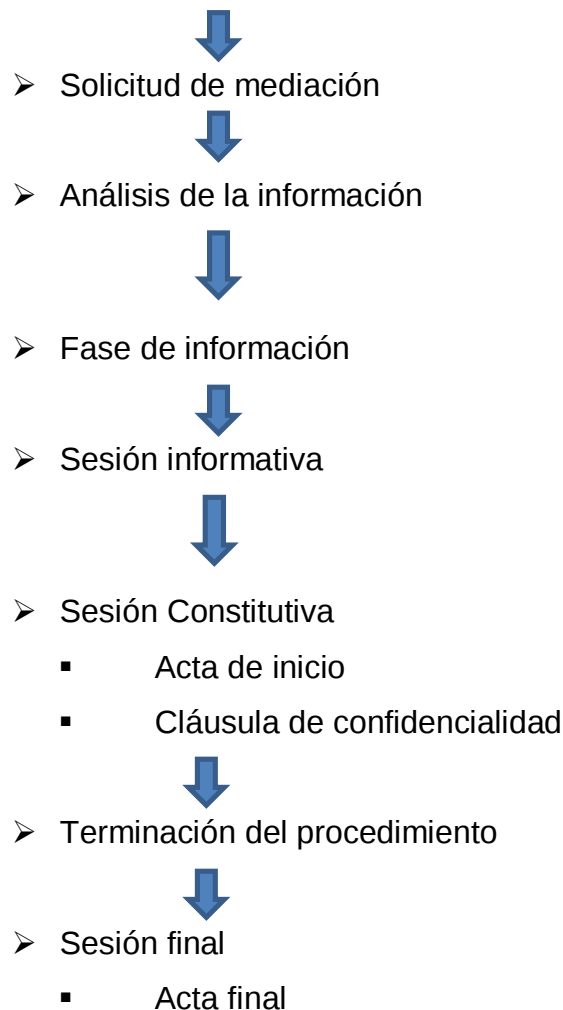
- e) Si las partes acuerdan someter el conflicto a arbitraje o a un sistema alternativo de resolución de conflictos diferente de la mediación, o cualquiera de ellas inicie un proceso judicial.
- f) En caso de muerte, imposibilidad o renuncia del mediador/a, excepto cuando las partes acuerden la continuación con otro mediador/a designado/a por ellas o, a solicitud suya, por el Servicio de Mediación de la Policía Local.

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos originales que hubieran aportado, en su caso. Con los documentos que no hubieran de devolverse a las partes se formará un expediente que se archivará y conservará en la sede de la Policía Local.

En el supuesto de que se produzca la renuncia del mediador/es, o el rechazo de las partes a su mediación sólo se producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar un nuevo mediador.

10. **RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO**

Las fases del proceso son las siguientes,



11. Formación específica del agente mediador

- **Licenciado en Psicología**
 - Especialidad psicología de las Organizaciones.
- **Postgrados:**
 - Especialista Universitario en Psicología Legal y Forense
 - Experto Universitario en Psicopatologías y salud
 - **Experto Universitario en Mediación Policial** – Formación práctica en Mediación según Ley 5/2012, de mediación de asuntos civiles y mercantiles
 - Especialista Universitario en Dirección de Seguridad.