



AJUNTAMENT DE VALENCIA

TEMA 10.- INTERMEDIACIÓN POLICIAL

INDICE

1.- Introducción. 2.- El Conflicto, elementos del conflicto y estilos de abordaje y comportamiento. 3. Métodos alternativos de resolución de conflictos y Modelos de Mediación 4. Modelo de Policía Comunitaria y de Proximidad. 5. Mediación Policial e intermediación. 5.1. Introducción, definición y antecedentes. 5.2 Conflictos mediables, 5.3. Características, 5.4. Fases de la mediación, 5.5. Marco legal 5.6. Mediación Policial en conflictos sociales e interculturales. 5.7. Mediación exprés. 5.8. Proyectos europeos y mediación policial.

1.-Introducción

INTERMEDIACIÓN POLICIAL Y MEDIACIÓN.

Intermediación y Mediación son dos palabras que, a menudo, se utilizan como sinónimos, si bien se tiende a diferenciar con matices específicos.

La Mediación, está orientada a resolver conflictos de forma pacífica, dialogada y extrajudicial, mediante la intervención de un tercero neutral e imparcial (el/la *mediador/a*) que facilita la comunicación para alcanzar un acuerdo, si las partes así lo desean.

La Intermediación se desarrolla habitualmente en ámbitos como el laboral o el hipotecario y se diferencia de la Mediación en que, en estos ámbitos, existe una diferencia de poder entre las partes enfrentadas, véase. Entre empresa y empleado o entre entidad financiera y cliente.



Si bien es cierto que en este tipo de intermediación, hay una situación de desequilibrio, este desequilibrio no es exclusivo de la intermediación laboral o hipotecaria, ya que también existen en otros ámbitos, como el de la mediación familiar o intercultural, en el que siempre hay una parte, más dependiente y otra más fuerte. Esta situación de desigualdad, el mediador intentará equilibrarla con su intervención.

La intervención del tercero mediador reequilibra la posición de las partes y permite una negociación en la que se tienen en cuenta los intereses, las necesidades, las posibilidades reales de cada parte y una amplia gama de opciones creativas y factibles que permiten alcanzar la mejor opción posible para todos, obteniendo acuerdos beneficiosos para ambas partes, desde la filosofía “yo gano, tu ganas”, y si ambos ganamos, mantendremos el acuerdo, porque es bueno para todos.

Por tanto, en el ámbito policial se aplicaría la intermediación en aquellas situaciones en las que las partes no se encuentran en un plano de igualdad, por existir una cualidad o diferencia relacional entre ellas. Se dan este tipo de casos cuando existe por ejemplo una relación basada en un acuerdo judicial (como el convenio regulador en las separaciones matrimoniales) o privado (como en un contrato de alquiler), en el que el obligado por ese acuerdo necesita negociar unas condiciones diferentes de las establecidas inicialmente en el mismo por una situación temporal, sobrevenida o imprevista, que lo coloca en un estado de necesidad. También cuando se da una cualidad diferente en una de las partes, como el hecho de ser una persona profesionalmente dedicada al mundo jurídico; o cuando existe una parte de composición unipersonal y la otra parte está formada por una multiplicidad de personas; o una parte posee asesoramiento profesional para el proceso; o se trata de persona desvalida por edad o enfermedad o necesitada de especial protección.

En todos estos casos estaríamos hablando de intermediación y no de mediación propiamente dicha, por el hecho de esa posición desigual en el proceso que precisa de atención y que tratará de equilibrar el intermediador



2.- EL CONFLICTO

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir fortalecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto

ELEMENTOS DEL CONFLICTO¹

Elementos relativos a las personas:

- la dinámica de poder en la relación
- las percepciones del problema
- las emociones y los sentimientos
- las posiciones
- intereses y necesidades
- los valores y principios

Elementos relativos al proceso:

- la dinámica del conflicto
- la relación y la comunicación
- estilos de enfrentamiento al conflicto

Elementos relativos al problema:

- tipos de conflicto:
 - conflictos de relación / comunicación
 - conflictos por preferencias, valores, creencias...

¹ Según J.P Lederach, 2000



- conflictos de intereses, necesidades.

ESTILO DE ABORDAJE DE CONFLICTOS

Cada persona tiende a responder ante una situación de conflicto con un estilo. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos, aunque un estilo suele ser el predominante. Las personas somos capaces de variar el comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando los denominados “comportamientos situacionales”.

Se identifican **cuatro grandes estilos de comportamiento**:

- **Evitación:** Es por definición la no negociación. No existe una interdependencia entre las partes para conseguir sus objetivos. Una de las principales formas de este estilo es **la negación del problema**.
- **Acomodación:** Utilizamos esta estrategia cuando el objetivo principal del intercambio es construir o fortalecer una relación, y **estamos dispuestos a sacrificar el resultado**. Es la manera más común de evitar el conflicto, ya que estar de acuerdo es más fácil que no estarlo.
- **Competición:** En esta estrategia el resultado de la negociación es más importante que la relación entre las partes. Cada persona tiende a ver el conflicto como un asunto de “**pérdida-ganancia**”, donde los sujetos enfrentados se encuentran determinados por ganar probando que se tiene razón.
- **Solución al problema:** Las partes intentan conseguir el mejor resultado posible, manteniendo o fortaleciendo simultáneamente su relación, ya que ven el conflicto como una parte natural en las relaciones humanas, buscando una solución que sea satisfactoria para ambas partes. (*Gano – Ganas*)

Los conflictos en base al estilo de comportamiento pueden abordarse de forma inhibida, agresiva o asertiva.

- actitud agresiva , Posición “ yo gano – tú pierdes “
- actitud inhibida, Posición “yo pierdo – tú ganas”.
- actitud asertiva, Posición “ yo gano – tú ganas”



3.- LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Denominamos por tanto **Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)** o *Alternative Dispute Resolution (ADR)* a una gran gama de herramientas utilizadas para solucionar conflictos sin necesidad de acudir al litigio judicial. Los principales métodos son: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Las técnicas ADR son cada vez más apreciadas 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, son y pueden ser aplicados en muy diversos ámbitos ya sea; familiar, comunitario, educativo, penal, sanitario, policial...

La Mediación: se ha definido como un procedimiento no adversarial, en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable y equitativo.

La mediación es, en primer lugar una relación de comunicación triangular. La tercera persona o persona mediadora ha de ser imparcial con ambas partes, potenciando en ellas su propia capacidad de decisión para que por ellas mismas en libertad, lleguen a resolver el conflicto.

Pronto surgieron diferentes formas o escuelas de mediación que hoy diferencian tres líneas de pensamiento y dan lugar a 3 modelos de mediación.

1. El Modelo Tradicional-Lineal (Harvard).

En síntesis podríamos decir que este modelo está centrado en el acuerdo, y no toma en consideración las relaciones entre las partes, sino que se centra en el contenido de la comunicación; por lo tanto, no intenta modificar las relaciones entre ellas.



2. El Modelo Transformativo (Bush y Folger).

Este modelo es el opuesto al Modelo Tradicional, porque no se centra en el logro del acuerdo y sí se centra en la transformación de las relaciones.

3. El Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb).

Este modelo nace del paradigma sistémico, por lo que tiene gran importancia la comunicación (especialmente el elemento circular que existe en toda comunicación), está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones entre las partes.

4.- MODELO DE POLICIA COMUNITARIA Y PROXIMIDAD

La Mediación Policial se sustenta bajo un nuevo modelo y orientación que implica un cambio de paradigma en la propia institución policial y afecta sin duda, tanto a la propia estructura como al desarrollo de las funciones policiales. Así pues, nos surgen ahora planteamientos de actuación e intervención policial no sólo desde el cumplimiento estricto de la ley, sino que se exige capacidad para dar respuesta a diferentes demandas sociales, resolviendo problemas concretos de la ciudadanía. Esto representa una exigencia que puede alcanzarse si los modelos de gestión policial –los paradigmas- reflejan o se hacen cargo de estos nuevos desafíos. El modelo sobre el que nos centraremos a continuación es el Modelo Comunitario o Community Policing.

En 1979 Herman Goldstein, profesor de la Universidad de Wisconsin-Madison, comprobó que la policía gastaba mucho de su tiempo en tratar una y otra vez incidentes repetitivos sin preguntarse por su causa. Aborda el modelo de la Policía Orientada a la Solución de Problemas (POP). ²

En la década de los 80 ya se demostró ineficaz el modelo legalista por diversos estudios, entre ellos el realizado en 1981 por Keith Bottomley y Clive Coleman que publicaron un estudio de la Policía inglesa donde sus conclusiones fueron

² www.popcenter.org.



significativas: la policía depende para obtener resultados satisfactorios en más de un 80% de los casos de la información de las víctimas y ciudadanos para descubrir el delito y sólo un 6% se descubren por la acción directa del patrullaje. En la misma línea, en 1983, el profesor Robert Trojanowicz (USA) funda el *'National Center for Community Policing'* y propugna:

"la policía debe integrarse en la comunidad y facilitar la participación ciudadana corresponsabilizándola de su propia seguridad".

Esa corresponsabilización en la gestión de la seguridad y la convivencia es el pilar de la Mediación Policial. Esta nueva orientación 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.

5.1 Mediación Policial e intermediación.

La particularidad de esta mediación consiste en que las cuestiones sobre las que interviene son aquellas que engloban y afectan a la comunidad, tratando de intervenir en conflictos de diversa índole, siempre en este ámbito comunitario.

Debido al crecimiento de los conflictos sociales, cada vez es más habitual que la policía, especialmente los cuerpos de Policía Local, apliquen en su día a día técnicas de resolución de conflictos para resolver los problemas de convivencia.

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 a la ciudadanía un servicio rápido y eficaz en la gestión de problemas de convivencia, consiguiendo un mejor clima en las relaciones.

Todos los cuerpos policiales existentes hoy en España 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, preparada para mediar y derivar los conflictos de la ciudadanía.



Podemos definir por tanto, a la Mediación Policial como la forma en que las personas pueden resolver sus conflictos, por medio del diálogo y con ayuda de un policía mediador/a que, deberá ser imparcial, en donde cada una de las partes en conflicto tienen la oportunidad de exponer el problema, y colaborar voluntariamente con el fin de lograr un acuerdo que pueda satisfacer a ambas partes, reparando el daño causado y solucionando el problema.

Por ello al utilizar la Mediación Policial, la *hipótesis* de trabajo la basamos en la concepción bidimensional de los conflictos (positiva-negativa, crisis-oportunidad):

Si usamos medios positivos y oportunos técnicas y habilidades sociales, como empatía, creatividad y no violencia) para la transformación de un conflicto, entonces el fin será igualmente (o al menos potencialmente) positivo y constructivo.

La mediación policial, como sistema de gestión de conflictos, permite que los costes se minimicen, gracias a que todos los implicados colaboran en la solución. La institución policial, entonces, se convierte en una proveedora del proceso. La cultura de mediación tiene unos valores propios de compromiso ciudadano, de fomento de la igualdad y el respeto, de implicación, de participación ciudadana y de ejercicio activo de la democracia.

5.2 Los conflictos que pueden ser sometidos a un proceso de mediación policial

- Problemas de convivencia social.
- Problemas de convivencia vecinal.
- Molestias ocasionadas por ruidos.
- Molestias ocasionadas por obras.
- Molestias ocasionadas por animales domésticos o mascotas.
- Problemas de salubridad e higiene.
- Problemas por ocupación de espacio público o de uso común



Que conflictos no se debe mediar

- La Policía, como servicio de la administración, no podrá prestar un servicio de mediación, cuando la Administración sea una de la partes, es decir, sea la propia administración la parte reclamada o la reclamante.
- Tampoco se podrá mediar cuando el conflicto se encuentre judicializado y en conflictos cuya materia sea penal
- Se evitará tratar temas de carácter económico o monetario.
- No se podrá realizar la mediación si existe en una de las partes algún tipo de patología psíquica o psicológica de carácter grave, en la que las facultades cognitivas se encuentren mermadas o afectadas.
- Está prohibido por ley mediar en materia de violencia de género. El artículo 44.5 de la *Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género* prohíbe expresamente la mediación en los casos que son competencia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

5.3. Características de la Mediación e Intermediación policial

- Es un procedimiento gratuito.
- La mediación es un proceso informal, en tanto no tiene procedimientos rigurosamente establecidos.
- Es un proceso estructurado, pues tiene una secuencia o fases flexibles, unos recursos y unas técnicas específicas.
- Es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador o mediadora.
- Es confidencial. Los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador o mediadora, que además están sujetos al secreto profesional del art. de la LOCFS 2/86.
- Es cooperativa. Como negociación asistida que es las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto.



- Confiere protagonismo a las partes. El acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto depende exclusivamente de la voluntad de las partes.
- El mediador o mediadora no está autorizado para imponer el acuerdo
- Después de alcanzado el acuerdo hay un seguimiento.

5.4. FASES DE LA MEDIACION

La mediación es un procedimiento que se destaca por su **flexibilidad**, de tal forma que el procedimiento puede variar según las circunstancias, la materia o por las mismas partes. Sin embargo, existen etapas comunes que se logran identificar en cualquier tipo de mediación. A continuación se identifican estas etapas:

a) Puntualizaciones introductorias por el mediador.

El propósito de esta etapa es:

1. Como condición previa, debe informar a las partes en la reunión inicial cuáles son las características del proceso de mediación y las reglas de juego a que deberán atenerse en caso de optar por esta técnica alternativa de resolución de conflictos (que el mediador no es un juez y que su papel es facilitar la comunicación para intentar alcanzar un arreglo; que todo lo dicho durante la mediación es confidencial, etc.).
2. Establecer las reglas. (Que los interesados no pueden interrumpir durante la exposición del otro, que pueden utilizar notas, etc.)
3. Asegurar que las partes están cómodas con el mediador
4. Establecer expectativas realistas de la mediación y obtener el compromiso de los interesados para someterse a dicho procedimiento.

b) Exposición del problema por las partes.

La mediación se inicia preguntando a los interesados cuál es el problema desde el punto de vista de cada uno. Si una de las partes fue quien solicitó llevar el conflicto a mediación, entonces esta será la que normalmente inicie su exposición. Esta etapa está diseñada para permitir a los involucrados identificar



los puntos principales de conflicto, así como el punto de vista contrario. De igual manera el mediador provee de la información necesaria para entender el problema.

c) Recolección de información

Esta es una etapa donde lo que se prefiere es que las partes hablen entre ellas, interviniendo el mediador simplemente como un moderador de la discusión sin exponer opinión alguna. Lo que se busca es un intercambio total de emociones y opiniones entre los interesados en el conflicto. También en esta etapa se da la respuesta a las acusaciones que se hacen entre ellos y se aprovecha para aclarar algunos malos entendidos. El mediador puede utilizar algunas preguntas abiertas para resumir mediante un lenguaje neutral, lo que las partes han expresado.

d) Identificación del problema.

En este paso se busca identificar el problema (o de ser el caso los problemas), descubrir los intereses de cada una de las partes y encontrar objetivos comunes. Al reconocer el problema, el mediador debe tratar de hacer ver a las partes cual es el punto central de su conflicto y hacerles entender cuáles son los riesgos y consecuencias que pueden presentarse de no lograr llegar a un acuerdo.

e) Solución del problema: generando opciones y negociando

En esta etapa el mediador ayuda a las partes a explorar todas las opciones posibles para arreglar el conflicto. Lo ideal es que todas las opciones provengan de la imaginación y creatividad de las partes y que el mediador solamente utilice algunas técnicas para estimular dicha creatividad en la generación de opciones. Una vez identificadas las opciones, las partes empiezan a negociar aquellas elecciones que consideran más viables de manera que logren alcanzar un acuerdo que sea benéfico para ambas partes.

f) Redacción del acuerdo .

Si un acuerdo es alcanzado, el mediador ayudará a plasmar dicho acuerdo en papel, asegurándose que cada parte entiende perfectamente cuales son los



términos, así como su alcance. El mediador, y en su caso el centro o institución de mediación al que se haya acudido, guarda una copia del acuerdo simplemente como ayuda en caso de que alguna de las partes lo necesite.

g) Seguimiento del cumplimiento del acuerdo

Una vez finalizada la mediación, se realizan varias visitas a las partes con el fin de comprobar el grado de cumplimiento y aclarar dudas o problemas que hayan surgido.

El seguimiento puede durar lo que el mediador estime adecuado al caso, pero hay un mínimo que debe ser respetado y son dos visitas: una a los 15 días y la otra a los 45. En total un seguimiento mínimo de 60 días

5.5. Marco legal

A nivel europeo se han dictado diversas resoluciones (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, entre ellas:

La Recomendación núm. R(83)7, que trata de potenciar la participación del público en la elaboración y aplicación de políticas criminales tendentes a prevenir la criminalidad y a facilitar la indemnización y la reparación a la víctima, como una forma de sustitución de la pena privativa de libertad.

Siguiendo dentro del ámbito comunitario, y como marco de referencia a nivel europeo respecto de la Mediación, destacamos la publicación por parte de la Comisión Europea del Libro Verde (año 2002). Al publicar este libro, la Comisión participa en los debates en curso en los Estados miembros y a nivel internacional sobre la mejor manera de garantizar un entorno óptimo para el desarrollo de métodos alternativos de solución de conflictos. Otra referencia fundamental la encontramos a raíz de la elaboración y publicación, en 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 el recurso a la mediación. Por último destacar la 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. (Plazo de transposición de los estados miembros 21/05/2011). Por medio de esta Directiva la Comisión fomenta el recurso a la mediación como medio de solucionar conflictos en asuntos civiles y mercantiles, y de fomentar la solución amistosa de éstos.

Fruto de esta directiva surge la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. La presente Ley se circunscribe estrictamente al ámbito de competencias del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, que permiten articular un marco para el ejercicio de la mediación, sin perjuicio de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias.

El Real decreto 980/2013, de desarrollo de la ley 5/2012, de mediación, se publicó en el BOE el 27 de diciembre de 2013, entrando en vigor a los 3 meses esto es, el 28 de marzo de 2014, el Real Decreto que desarrolla la Ley 5/2012, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Regula condiciones de acceso a la actividad profesional de los mediadores, creación de un listado de mediadores, y funcionamiento de instituciones de mediación, entre otros.

En nuestro caso específico, y teniendo como referente la citada ley 5/2012 de mediación, se desarrolla en el ámbito policial a través de lo establecido en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuando exige de la policías locales, la intervención en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello (art 53.1.i) . Es por tanto este ámbito competencial el que define los motivos que pueden ser sometidos a Mediación Policial, pues es un tipo de mediación especial dentro del campo de la mediación comunitaria. Por ello nuestro modelo se sustenta en la L.O 2/86 de FCS y la Ley 5/2012, para favorecer con ello una alternativa frente a la solución judicial del conflicto.



5.6. Mediación en conflictos sociales e interculturales.

Entendemos la Mediación Intercultural -o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como una modalidad de intervención de terceras partes, sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes. Fenómeno bastante reciente, si bien en España, la figura del mediador intercultural ya está reconocida por el Ministerio del Interior -según Real Decreto 638/2000 de 11 de mayo.

Normativa Comunidad Valenciana

- Decreto 93/2009, Reglamento de la Ley 15/2008.
- Ley 15/2008 de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana.
- 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.

Teoría de los conflictos interculturales y Modalidades de la mediación intercultural (preventiva, rehabilitadora y transformadora).

En los contextos multiculturales, hay particularidades que hacen distintas y relevantes las necesidades de mediación comparadas con otros ámbitos. En primer lugar estamos hablando de personas pertenecientes a grupos socioculturales y étnicos distintos que comparten el mismo espacio social. Los cuales conviven con un colectivo mayoritario cuyos valores y códigos culturales son los dominantes y varios colectivos minoritarios que reclaman el derecho a la diferencia y a que la hegemonía cultural no acabe con sus particularidades.

A nivel socioeconómico, se destaca que la gran parte de los miembros de estos colectivos minoritarios en situación de desventaja social es más alta que



la media de miembros del colectivo mayoritario. Ello afecta su acceso a las necesidades básicas de vivienda, salud, educación y empleo, así como a su capacidad de desenvolvimiento, de comprensión y manejo de los códigos de la cultura mayoritaria.

Se hace relevante la necesidad de fomentar la comunicación entre las personas de la cultura mayoritaria y las personas de las culturas minoritarias. La comunicación se ve afectada por la segregación espacial, por el peso de los estereotipos y prejuicios que los grupos tienen uno del otro, por el escaso dominio de la lengua en las personas inmigradas recién llegadas.

La Mediación Intercultural pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas.

De esta definición surgen tres tipos de modalidades de mediación intercultural:

- La mediación preventiva: consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.
- La mediación rehabilitadora: que interviene en la resolución de conflictos de valores entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías.
- La mediación creativa: consiste en un proceso de transformación de las normas, o más bien de creación de nuevas normas, de nuevas ocasiones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

Se trata de lograr mayor conocimiento, más sensibilidad, mejor formación, nuevos procedimientos, la especialización y el incremento de recursos en los Cuerpos de Policía, para comprender la rica complejidad social, atender más eficazmente la diversidad y garantizar efectivamente un trato igualitario y respetuoso con las minorías.



La Policía Local de Valencia, en esta línea, ha firmado un acuerdo formativo en prevención de los Delitos de odio y la gestión de la diversidad, la cual se realizó conjuntamente con la Organización por la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE). La *Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa* (OSCE) es un organismo internacional conformado por 57 estados y reconocido por Naciones Unidas.

Su Oficina por las Instituciones Democráticas y los DDHH (ODIHR) ha desarrollado un Programa de Formación policial contra los delitos de odio (TAHCLE).

5.7. Mediación Express.

El concepto de Mediación exprés es altamente novedoso. Básicamente el objetivo de la denominada Mediación Exprés, es la rápida resolución de los conflictos que puedan surgir relacionados en un corto espacio de tiempo y que requieran de una resolución a su vez inmediata, rápida y efectiva. Este es el caso que se acontece con la celebración de las fiestas de la localidad entre las agrupaciones Falleras, la ciudadanía, los/as propietarios/as de locales comerciales y establecimientos.

Las intervenciones policiales de resolución de conflictos, que tienen como origen o destino una comisión fallera en periodo de Fallas, precisan de una intervención mediadora rápida que hemos denominado “Express”.

La razón por la que precisan un procedimiento mediador acelerado es el corto periodo de tiempo en que se producen, generalmente entre el 1 y el 19 de marzo. Una respuesta mediadora ordinaria podría dejar sin objeto la reclamación si, por el transcurso del tiempo, finaliza la causa que lo originaba antes de obtener una solución satisfactoria. Esto sería frustrante para las partes. Con esta nueva metodología y en un breve espacio de tiempo, un máximo de 48h, los trámites de mediación se agilizan al máximo, con



desplazamiento del mediador para entrevistas “in situ” y el empleo de actas de acuerdo verbal.

5.8. Proyectos europeos y mediación policial.

El Departamento de Proyectos Europeos de la Policía Local de Valencia inició su trabajo en 2004 con el objetivo de intercambiar, aprender y, en su caso, integrar buenas prácticas implementadas exitosamente en otros países europeos.

En nuestro caso, el servicio de mediación, en la Policía Local de Valencia, comenzó como proyecto piloto en enero de 2009 en el Distrito Policial de “Marítimo”, gracias al Proyecto Europeo *Safeland*. Para su posterior implantación al resto de unidades de distrito debido a sus buenos resultados, aplicándose el 1 de enero de 2010. Concretamente el Proyecto Safeland, fue un proyecto europeo seleccionado por el Programa de Prevención y Lucha contra el Crimen de la Comisión Europea para el análisis y mejora de la Seguridad en barrios y colegios en Europa.

Otro proyecto, donde se desarrollaron los programas de mediación policial, especialmente en el apartado de formación, fue el proyecto FALPREV, el cual fue seleccionado por el Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea. Consistió en la elaboración y diseño de programas específicos para la formación de los agentes en labores de mediación y prevención de la reincidencia.

Finalmente el Proyecto Europeo SELPE “*Sharing Experience in local policing in Europe*”, Fue un proyecto bianual enmarcado en el Programa Europeo de Prevención y Lucha contra el Crimen de la Comisión Europea. Los objetivos fueron intercambiar y compartir conocimientos, buenas prácticas y experiencias entre policías europeas a fin de aprender de sus diferentes métodos de trabajo y competencias en Policía de Proximidad, fruto de este proyecto, y como resultado de este intercambio, el Ministerio del Interior de Bulgaria tomó como



ejemplo el modelo de Mediación Policial de Valencia para implantarlo en su país.

La Policía Local de Valencia, se ha convertido actualmente en un referente a nivel nacional e internacional por su labor en el desarrollo de programas de prevención para la ciudadanía y el desarrollo de su programa de mediación policial.