

Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Derecho

Grado en Criminología

---

# Mediación Penal: El redescubrimiento de la víctima a través de la Mediación Policial

---

Trabajo fin de grado presentado por:	Sancho Miranda Vázquez
Tipo de trabajo:	Trabajo de Fin de Grado
Directora:	Dra. Aurelia Carrillo López
Fecha:	30 de junio de 2020

## Resumen

Cuando se es víctima de un delito se produce un daño moral y material que debe de ser acometido por parte de todas las instituciones públicas con el objetivo preferente de atender adecuadamente sus necesidades y procurar que sea reparado el daño causado. A través del presente trabajo, se profundiza en la labor desarrollada por el servicio de mediación policial como colaborador de jueces y tribunales, a través de la mediación intrajudicial en el ámbito penal, encaminada a la reinserción de la víctima en el seno de la comunidad, que se ha podido sentir insuficientemente escuchada y poco valorada en el proceso penal, ofreciendo por parte de las Policías Locales un espacio donde víctima y victimario pueden dialogar, logrando la primera responder aquellas cuestiones que la impedían continuar con su vida y a su vez lograr que el autor se responsabilice del delito cometido, todo ello ejemplificado a través del trabajo de un servicio policial inscrito en el Ministerio de Justicia.

**Palabras clave:** Víctima, conflicto, mediación policial, mediación intrajudicial, mediador

## Abstract

*When you are a victim of a crime, there is moral and material damage to you that must be undertaken by all public institutions with the primary objective of attending to your needs and trying to have the damage repaired. This project further develops the work done by the police mediation service as a partner of judges and courts. Intra-judicial mediation aims to achieve the community reintegration of victims who have felt inadequately heard and undervalued in criminal proceedings. Accordingly, the local police have to provide a space where the victim and the offender can talk to each other, making it possible for the victim to answer questions that may have prevented her from continuing with life and even to hold the offender responsible for the crime committed, all exemplified by the work of a police service registered with the country's Ministry of Justice.*

**Keywords:** *Victim, conflict, police mediation, intra-judicial mediation, mediator.*

## Índice de contenidos

Índice de contenidos .....	03
<b>1. Introducción .....</b>	<b>07</b>
1.1. Justificación del tema elegido .....	08
1.2. Finalidad y objetivos pretendidos .....	10
1.3. Estructura del contenido .....	11
<b>2. La perspectiva penal de la víctima .....</b>	<b>14</b>
2.1. El Conflicto en el ámbito penal.....	15
2.1.1. El conflicto y sus características .....	16
2.1.2. El delito como conflicto .....	17
2.2. El posicionamiento de la víctima en el delito.....	18
2.2.1. Actitud de la víctima frente al delito .....	18
2.2.2. La función de la víctima en proceso penal .....	20
2.2.3. La desprotección de la víctima en el proceso penal .....	21
2.2.3.1. La víctima, la gran olvidada del proceso penal .....	22
2.2.3.2. Doble victimización .....	22
2.3. Estatuto de la víctima (Ley 4/2015, de 27 de abril).....	23
2.3.1. Directiva europea 202/29/UE .....	24
2.3.2. La tutela judicial efectiva .....	25
2.3.3. La atención a la víctima .....	25
2.3.4. Especial referencia al art. 15 del Estatuto de la víctima.....	26
<b>3. Justicia Restaurativa y la Mediación Penal .....</b>	<b>28</b>
3.1. Justicia Restaurativa.....	28
3.1.1. Objetivos y características de la Justicia Restaurativa .....	29
3.1.1.1 Principales programas de Justicia Restaurativa .....	30

3.2.	Mediación penal en el sistema español.....	31
3.2.1.	Mediación Penal de Adultos. Principios .....	32
3.2.2.	Mediación Intrajudicial .....	33
<b>4.</b>	<b>Mediación policial .....</b>	<b>35</b>
4.1.	Cambio en el paradigma de la función policial .....	35
4.1.1.	Prevención y provención a través de la Mediación policial.....	37
4.2.	¿En que consiste la Mediación policial? .....	38
4.2.1.	Conceptos básicos de la Mediación Policial.....	38
4.2.1.1.	El oxímoron de la mediación en el ámbito policial .....	40
4.2.1.2.	Definición de la mediación policial.....	41
4.2.2.	Principios informadores de la Mediación Policial .....	42
4.2.2.1.	La relevancia de la comunicación en la Mediación Policial .....	43
4.2.3.	Marco Jurídico de la mediación Policial .....	45
4.2.4.	Tipología de la Mediación Policial .....	47
4.3.	La figura del mediador policial .....	49
4.4.	Mediación penal y mediación policial .....	50
4.4.1.	Ventajas de la mediación policial frente al sistema judicial .....	51
4.5.	La víctima en la mediación policial .....	52
4.5.1.	El redescubrimiento de la víctima a través de la Mediación Policial .....	53
4.5.2.	Resiliencia o inoculación de la víctima aplicada desde la mediación.....	54
4.6.	La Mediación intrajudicial en el ámbito de la mediación policial .....	55
<b>5.</b>	<b>Ejemplo de buenas practicas. El servicio UMA de la policía local de Alcobendas .....</b>	<b>57</b>
5.1.	La Unidad de Mediación de la Policía Local de Alcobendas (UMA) .....	57
5.1.1.	Mediación Policial realizada por Equipos interdisciplinares. Servicio de Atención a la Víctima de la Policía Local de Alcobendas .....	60

5.2. De la mediación comunitaria a la mediación intrajudicial.....	60
5.3. La víctima y el servicio UMA.....	61
<b>6. Conclusiones .....</b>	<b>63</b>
Referencias bibliográficas .....	66
Listado de abreviaturas.....	73
Anexo A. Programas de Justicia Restaurativa .....	74
Anexo B. Tipos de conflictos derivables por mediación civil en el sistema judicial .....	75
Anexo C. El reglamento interno de funcionamiento de la unidad de mediación policial de la policía local de alcobendas.....	77
Anexo D. Funciones y fines recogidos en el reglamento interno de funcionamiento de la Unidad de Mediación policial de la Policía Local de Alcobendas .....	78
Anexo E. Solicitud de adhesión a mediación policial.....	81
Anexo F. Flujograma de actuación de la UMA en el proceso de mediación.....	83
Anexo G. Resultado de satisfacción de las mediaciones llevados a cabo por la UMA.....	84
Anexo H. Inscripción en el registro de mediadores.....	85
Anexo I. Estadística de la mediación intarjudicial en 2019 .....	86

## Índice de figuras

Figura 1. Logotipo de la UMA (Programa: Mediación Policial 2016, p. 3) .....	62
Figura 2. Programas de Justicia Restaurativa (Wachtel 2013, p.4) .....	74
Figura 3. Portada del reglamento de la UMA.....	77
Figura 4. Anverso de la solicitud de adhesión .....	81
Figura 5. Reverso de la solicitud de adhesión .....	82
Figura 6. Flujograma de actuación de la UMA en el proceso de mediación (Programa: Mediación Policial 2016, p. 3) .....	83
Figura 7. Gráfica del resultado de satisfacción de la mediación (elaboración propia) .....	84
Figura 8. Gráfica de evolución del porcentaje de satisfacción (elaboración propia) .....	84
Figura 9. Detalle de Instituciones de Mediación (elaboración propia).....	85
Figura 10. Gráfica de porcentaje en función del tipo de delito derivado a mediación (elaboración propia).....	86

## 1. Introducción

Hace unos años (en 2013) acudí al I Congreso Iberoamericano de mediación policial celebrado en Vila-real (Castellón) y entre sus brillantes ponentes, me impactó la conferencia que ofreció D. Txema Urkijo Azkarate sobre “El perdón, una experiencia reparadora también en casos de terrorismo”. En mi cabeza, como en la de muchos otros asistentes, no cabía la idea, de que alguien a la cual le habían privado de poder seguir compartiendo la vida con su pareja, además de arrebatarse al padre de su hija, pudiera en un momento determinado hablar con el asesino de su marido y menos aún llegar a perdonarle.

Esa idea de que la víctima tuviera la capacidad de elegir como enfrentarse a su agresor, dio un vuelco en mi carrera profesional y seguramente en mi vida personal, ya que a través del aprendizaje de las herramientas que me ha ofrecido la mediación, he cambiado mi perspectiva a la hora de afrontar los conflictos propios y ajenos y mi capacidad de relacionarme en la controversia.

En relación con este pensamiento quiero compartir un párrafo del prólogo del libro de Esther Pascual, “Los Ojos del Otro”, el cual sirve de introducción a mi Trabajo de fin de Grado (TFG):

“Iba al encuentro de la persona que más daño nos ha causado, tanto a mi hija como a mí [...]. Personalmente, pensaba que el encuentro no me aportaría gran cosa, pero no fue así. Cuando él apareció en la salita donde nos encontramos y, después de las presentaciones, nos miramos a los ojos, me di cuenta de lo mal que lo estaba pasando. Creo que estaba como avergonzado... Estuvimos hablando y preguntándonos durante casi tres horas. No quiero entrar en detalles, pero lo que más me impresionó durante la conversación fue lo que repetía una y otra vez; tenía la autoestima por los suelos, no veía nada bueno en él y decía: «Todo en mí es malo», «No hay nada bueno en mí». Le respondí que eso no era cierto: «Si lo fuera, no estaríamos aquí ninguno de los dos». Y añadí: «Creo que has sido muy valiente en reconocer todo el daño causado, has sabido comprender que todo lo que hiciste en el pasado fue un gravísimo error y has pedido perdón por ello; pero, lo más importante, has recuperado tu libertad y el derecho a ser un ciudadano”. (Pascual E. 2013, p.4)

## 1.1. Justificación del tema elegido

En el año 2017 tuve la oportunidad de llevar a cabo un proyecto nuevo en el seno de mi trabajo, la Policía Local de Alcobendas, consistente en la creación y organización de una unidad de Mediación Policial. Por las funciones que desarrollo como policía y por la formación recibida en materia de mediación policial, así como el constante contacto con personas que están en conflicto o que han sido víctima de un hecho delictivo, me llevó a plantearme realizar el presente TFG en una temática relacionada con ambos conceptos.

García-Pablos (2014, p.55) en su Tratado de Criminología nos indica que la Criminología es *“...la ciencia empírica e interdisciplinaria que tiene por objeto el crimen, el delincuente, la víctima y el control social del comportamiento delictivo;...”*, ocupándose entre otros actores de la víctima que ha sufrido un delito, con la finalidad de describir el fenómeno delictivo, determinar sus causas, su control y neutralización (la prevención), así como las respuestas que se le han de dar para evitarlo y finalmente el tratamiento a imponer al infractor para resocializarle. Partiendo de un enfoque amplio de esta definición de criminología, disciplinas científicas como la actual victimología, han dedicado su estudio a la víctima desde la perspectiva de la persona que sufre el delito y del papel que desempeña en el mismo, consiguiendo redefinir su *“status y de las relaciones de ésta con el delincuente, el sistema legal, la sociedad, los poderes públicos, la acción política”* (García Pablos 2014, p. 110), haciéndose un hueco en la Criminología.

Sin embargo, la víctima no sólo lo es de un hecho delictivo, si no de cualquier suceso traumático, sea este delito o no, y es ahí donde el criminólogo a través de la victimología ha de discernir que procesos de victimización y desvictimización se infieren en la víctima. En este sentido Tamarit (2017, p.146) nos indica que en el estudio de la víctima se ha de tener en cuenta tanto los procesos de victimización (primaria o secundaria), como las estrategias de prevención y reducción de las mismas y la respuesta tanto de la sociedad como de las instituciones para reparar y reintegrar a la víctima al seno de la misma.

Desde esta perspectiva, nuestra sociedad ha de contar con las herramientas necesarias para dar un tratamiento adecuado a todas las víctimas, abarcando tanto el ámbito social como el jurídico o el asistencial, debiendo de comportarse como una comunidad solidaria y obligada a asumir las consecuencias de los riesgos derivados de la actividad propia de cualquiera de sus miembros.

En sociedades como la nuestra, donde prima el derecho a la libertad sobre la seguridad, mecanismos del control, como son la policía y los estamentos judiciales, se convierten en instituciones capaces de dar respuesta a aquellas personas víctimas de un suceso traumático, siempre acatando los límites que establece el Derecho. En el caso de víctimas de delitos, el proceso penal se ha constituido como el elemento de reacción social frente al delito y al delincuente, y como consecuencia de la aplicación del derecho constitucional de tutela judicial efectiva por parte de los órganos jurisdiccionales, el estado acaba "apropiándose" del delito (al entender infringida una de sus normas), asumiendo todo poder decisorio de la víctima en el proceso, despersonalizando su rol y pretensiones, llegando a considerarla como un mero testigo.

Es aquí, donde instituciones tales como el Consejo General del Poder Judicial, promovido por diversas Directivas, Decisiones y Recomendaciones de la Unión Europea, han comprobado que la eficacia que se solicita del proceso penal hacia la víctima no es la adecuada, debiendo de potenciar métodos alternativos a la solución de conflictos derivados de un delito, tales como la mediación intrajudicial. A la par, y también a través de la trasposición de dos directivas del Parlamento y del Consejo de la Unión Europea, que han dado lugar al Estatuto de la Víctima, reconociéndose como derecho de ésta en su artículo 3, su participación activa en el proceso penal y el acceso a la Justicia Restaurativa.

Por otro lado, instituciones como la Policía, garante de los derechos y libertades de los ciudadanos, en estas últimas décadas y como consecuencia de los cambios sociales producidos, ha tenido que modificar su modelo de gestión y servicio a la sociedad, convirtiéndose en un estamento de fuerte implicación y participación en la comunidad,

basando su filosofía de trabajo en la colaboración y cooperación con ésta, siempre desde la confianza existente por parte del ciudadano hacia este organismo. Ello, conlleva entre otros objetivos la protección de colectivos vulnerables, tales como menores, personas mayores, mujeres o víctimas de delitos, debiendo de desarrollar estrategias y herramientas eficientes y eficaces que mejoren su bienestar y calidad de vida. Entre las herramientas, está la que he indicado al principio de este apartado, la mediación policial, la cual además de recuperar la función social de los cuerpos policiales que se ha venido demandando por parte de la sociedad, permite tanto a la víctima como al victimario de un conflicto, delictivo o no, participar proactivamente en el conocimiento de las causas del hecho cometido y a reintegrarlos de nuevo en la comunidad, siendo estos aspectos básicos en los fines de la Criminología.

Por lo anteriormente expuesto, creo que es necesario profundizar en el estudio, desde el punto de vista criminológico, de una herramienta tan potente en la resolución de conflictos como es la mediación, en concreto la Mediación Policial en el ámbito intrajudicial, así como el estudio del impacto que tiene esta herramienta en la víctima, circunscribiéndolo al ámbito de los conflictos relacionados con hechos delictivos.

## 1.2. Finalidad y objetivos pretendidos

Con la realización del presente TFG, pretendo estudiar y llegar a demostrar las ventajas que ofrece una herramienta de la Justicia Restaurativa, como es la Mediación Policial, sobre todo para la víctima de un hecho delictivo, y como a través de este proceso ésta puede aprender estrategias que la permitan en el futuro afrontar adecuadamente sucesos traumáticos, todo ello como consecuencia de conocer las causas y motivaciones que llevaron al infractor a cometer su acción.

Para alcanzar esta finalidad, previamente realizaré un análisis de la figura de la víctima en el proceso penal. Es necesario, comprender si el papel de la víctima una vez aprobado su Estatuto

sigue siendo el mismo, o en el caso de que haya cambiado su situación, en qué medida las instituciones han puesto los medios adecuados para que la víctima sea realmente participe en el mismo. Este estudio se complementa examinando con profundidad la mediación penal como herramienta de la Justicia Restaurativa en el actual proceso penal.

Una vez conocida la situación actual de la víctima en el proceso penal, planteo demostrar como la Mediación Policial en el ámbito intrajudicial, puede constituirse como una de las herramientas más eficaces y restauradora (siendo demostrable en estos últimos años a través de la proliferación y buenos resultados de numerosas unidades en todo el ámbito nacional), tanto para la víctima como para el infractor, pero sobre todo para la primera de ellas, como consecuencia de la confianza de la ciudadanía en la Policía, sobre todo en aquella que desarrolla funciones de policía comunitaria (también llamada de barrio, de proximidad o de convivencia).

Es decir, que mi objetivo es demostrar que la Mediación Policial, la cual ha supuesto un cambio en el paradigma de la función policial en el presente y en futuro, se constituye como una herramienta adecuada al servicio de las víctimas de hechos criminales y al servicio de la Jurisdicción Penal.

### 1.3. Estructura del contenido

El desarrollo del presente TFG, se ha realizado siguiendo una línea argumentativa dirigida a alcanzar las finalidades y objetivos planteados en el apartado anterior.

Lo he delimitado en CUATRO apartados, además del resumen, de la presente introducción (siendo esta el apartado 1º), anexos y las conclusiones. Finalmente he incorporado un índice de contenidos, un conjunto de referencias consistente en un índice alfabético de documentos consultados y una relación de abreviaturas.

Comienzo el contenido del TFG analizando en el *apartado 2º* la posición actual de la víctima en el proceso penal, iniciando el capítulo con la pregunta tendente a determinar los delitos son conflictos, para desarrollar posteriormente su papel en el proceso penal. Se examina como la víctima en el proceso penal se encuentra desprotegida, para finalmente abordar el estatuto de la víctima en el proceso penal, exponiendo como la víctima tiene el derecho de acceso a la Justicia Restaurativa a través del Estatuto de la Víctima de delitos.

Seguidamente en el *apartado 3º*, profundizo en el estudio de la Justicia Restaurativa y de la Mediación Penal. La Justicia Restaurativa aporta un marco alternativo a la Justicia tradicional a la hora de abordar todo lo relativo al delito, a través de la participación de todas las partes del conflicto (víctima, infractor y comunidad), favoreciendo el contexto adecuado para que estas expresen sus sentimientos, recuperando la seguridad y confianza, con el fin último de alcanzar la paz social. Como una de las herramientas más destacadas en el panorama judicial español relacionado con la Justicia Restaurativa, encontramos la Mediación Penal, que ajustándose a los principios de esta última en el ámbito de la jurisdicción penal, y con la ayuda de un mediador, se consigue que la víctima se exprese y a su vez obtenga respuestas sobre el delito cometido contra ella, facilitándose el diálogo entre las partes, consiguiendo que el infractor empatice y pida perdón, llegando a subsanar lo dañado.

El bloque principal del TFG lo abordaré en el *apartado 4º*, investigando las características de la Mediación Policial, su marco jurídico y las ventajas que le ofrece a la víctima de un delito frente a la Mediación Penal realizada por otros profesionales. El policía como primer contacto y como gran conocedor de la realidad social en la que se desarrollan los hechos delictivos, le confieren la capacidad de convertirse en autoridad, (*auctoritas*), es decir la persona con prestigio social y reconocida por los miembros de su comunidad ("*potestas*"), representando ambas cualidades la combinación perfecta y equilibrada para poder desarrollar la Mediación. Otros aspectos que se acometen es el redescubrimiento de la víctima a través de la mediación policial y la mediación intrajudicial.

En el *apartado 5º*, explicaré en un contexto real, como es el de la Unidad de Mediación de la Policía Local de Alcobendas, todos los conceptos explicados en los apartados anteriores y como han alcanzado los objetivos planteados en este TFG. La mediación intrajudicial de una forma reglada y acordada con los órganos judiciales de Alcobendas, ha supuesto que la Unidad sea el primer servicio de Mediación inscrito en el Ministerio de Justicia con la denominación de Unidad de mediación policial. Así mismo, se detallará como se lleva a cabo el trabajo de mediación apoyado por un servicio de Atención a la víctima, aspecto también novedoso, que ha permitido mejorar la confianza en la mediación.

Para finalizar se acometen las conclusiones de este TFG, donde recojo mi parecer sobre el trato ofrecido por parte de las diversas instituciones a la víctimas de delitos, de que es lo que pueden hacer éstas para evitar la victimización secundaria y como la mediación policial ha irrumpido en este panorama para ofrecer un servicio pionero y garantista, que necesita de un impulso legislativo para establecerse como instrumento de colaboración con el poder judicial en la resolución de conflictos penales, como práctica que ofrece a la víctima una oportunidad de elección y participación en un proceso que se le ha impuesto y como impulsor de una nueva forma de ejercer la labor policial basada en la comunicación y dispensa de un servicio profesional a la vez que amable.

## 2. La Perspectiva penal de la víctima

Cuando se comete un delito, el autor no sólo lesiona el bien jurídico propio de esta, sino que atenta contra los valores y las normas de la sociedad. Esta característica asumida por el Derecho Penal por ser derecho Público, determina que el objeto de tutela del primero sea de carácter comunitario, es decir, que no sólo afecta a la esfera de la víctima, sino también a la sociedad en su conjunto, estando regulada por las normas jurídico-penales que ella misma adopta. Como indica Bajo Fernández y Lascuráin (2019, p.37) *“El Derecho Penal, más que una relación entre dos particulares, sujeto activo y sujeto pasivo del delito, disciplina una relación entre el Estado y el autor del delito”*.

Dicha indisponibilidad de los bienes jurídicos por parte de la víctima del hecho delictivo, provoca que el delito se convierta no sólo en un mero conflicto entre particulares, sino que el Estado participe de dicha controversia en la medida en que su resolución pasa inexorablemente por sus órganos públicos de control, dando como resultado la imposición de la pena al autor del delito. Es más, en el caso de que la víctima desee otorgar el perdón a su ofensor, para el Derecho Penal éste se vuelve irrelevante, tal y como prevé el Código Penal en su art. 130.1.5 (sólo procede en delitos leves perseguibles a instancias del agraviado o cuando la ley así lo prevea, como son los delitos de injurias, calumnias o daños imprudentes). Todo ello, deviene del hecho de que el Derecho Penal trata de dar solución a la criminalidad en base al interés social, negando a la postre la posibilidad a la víctima de resarcirse adecuadamente del daño sufrido, ya que el delito en sí no sólo produce un menoscabo al bien jurídico lesionado, sino como nos hace ver el Catedrático SILVA SÁNCHEZ (2017, p. 497) también constituye un *“grave conflicto para las relaciones interpersonales y sociales..”*.

Este modelo justicia penal ha demostrado que no es eficaz en la medida en la que no atiende los intereses de la víctima inmersa en el proceso penal, ya que su participación en el mismo, por lo anteriormente indicado, consiste en ser un mero testigo (salvo que se persone como acusación particular con las limitaciones procesales que la ley determina), no pudiendo dar sus opiniones sobre las decisiones adoptadas que le afecten (CID MOLINÉ 2009, p. 118), no

participando en la forma de ejecución de la pena y no siéndole ofrecidas herramientas alternativas a la resolución de su conflicto. Esto provoca una situación de desatención en la víctima, cuestión compartida desde la mayoría de los sectores doctrinales, consistente en que en el proceso penal ésta tiene un papel subsidiario, e incluso inexistente si el autor no es conocido, es decir, *es la gran olvidada*, produciéndose una “victimización secundaria” producto de la gran maquinaria judicial que acaba por despersonalizarla. Es por ello que desde finales del siglo XX, el sistema judicial, esencialmente legalista y retributivo, buscando sistemas que permita mejorar su eficiencia y empujado por la aprobación del Estatuto de la Víctima en 2015, propone a través del Consejo General del Poder Judicial, métodos más informales, participativos, accesibles y rápidos que permita asegurar el acceso de los ciudadanos a la Justicia.

Antes de desarrollar dichos métodos de acceso a una justicia alternativa, es conveniente desarrollar en profundidad aspectos como el conflicto, el conflicto derivado del delito, su incidencia en la víctima y la relación de ésta con el proceso penal, así como el cambio que ha podido suponer la aprobación de leyes que la permita ser participe y responsable de las actuaciones que puedan llevarse a cabo en dicho proceso.

## 2.1. El Conflicto en el ámbito penal

La naturaleza del conflicto es compleja, como lo es la naturaleza humana y para la resolución del mismo se requieren estrategias y respuestas complejas. Es por ello que, en el ámbito penal, donde los conflictos y el proceso judicial ha alcanzado un alto grado de dificultad, las partes de conflicto se ven frustradas y cuestionan tanto su eficacia (ambas partes están insatisfechas con la resolución alcanzada), como su eficiencia (dilación del proceso), haciendo buena la fórmula *si vis pacem, para bellum* (si quieres paz, prepárate para la guerra). Para ello analizaré que es el conflicto y si se puede sostener que el delito, elemento esencial del Derecho Penal, es un conflicto entre autor y víctima.

### 2.1.1. El conflicto y sus características

Una constante en la historia de la humanidad, como fuerza motriz del cambio nos encontramos con el conflicto, nacido de la contraposición de necesidades, objetivos, intereses o percepciones entre dos o más partes, y como tal, componente vital básico que está presente en todos los espacios de las relaciones humanas. Partiendo de esta básica definición del conflicto, y de acuerdo con la Teoría del Conflicto de Galtung (Calderón 2009, p.67), en la identidad del conflicto encontramos además de las anteriormente mencionadas características tales como que el conflicto es “*crisis y oportunidad*”, que los mismos “*no se solucionan, se transforman*”, se concibe como una “*dimensión estructural de la relación*” y lo más importante, *los conflictos no son buenos o malos*.

Entre las causas del conflicto nos encontramos principalmente necesidades básicas humanas sin satisfacer, las cuales se han de conocer y comprender por las partes, con el fin de poder transformarlo y así darle una respuesta adecuada. Y en caso de que dicha transformación fracase nos encontramos con *la violencia* (Calderón 2009, p.74), la cual en numerosos casos se utiliza para la consecución de fines negativos, como puede ser la comisión de hechos delictivos, pero que en ocasiones puede constituir una oportunidad, en caso de que las partes sean capaces de alinear sus objetivos para alcanzar uno superior.

Otro aspecto muy importante a tener en cuenta son los elementos del conflicto. Lederach (2000, p. 47) concibe el conflicto como un fenómeno complejo compuesto de tres elementos o dimensiones: las personas, el problema y el proceso. Las personas, son las partes implicadas en el conflicto, los protagonistas tanto principales como secundarios, dotadas de emociones, sentimientos, percepciones propias, con una dinámica de poder, una posición, etc. El problema, son las situaciones o acontecimientos, dotados de acciones, datos y hechos. Incluye toma de decisiones, intereses incompatibles, necesidades, etc. Y por último encontramos el proceso, la forma en la que se toman las decisiones. Un aspecto importante es el caso en que las personas se sientan excluidas o no crean que no tienen capacidad para influenciar en

dichas decisiones, optarán por mostrarse poco colaboradora. Las personas desean procesos imparciales, eficaces, lógicos y eficientes.

### 2.1.2. El delito como conflicto

Si bien, parece obvio que todo conflicto existente entre dos o más personas no constituye delito, de cara a aplicar determinadas herramientas o instrumentos de resolución de conflictos, hay que plantearse si todo delito es un conflicto. Culturalmente, determinadas acciones que constituyen delito en un Estado determinado, como lo es en España la poligamia o la ablación femenina, encontramos que en otros países con una cultura diferenciada a la nuestra, si lo permite, por lo cual, ese tipo de acciones generadoras de conflictos, no son constitutivas de delitos. Sin embargo, atendiendo a la definición de delito ofrecido por el art. 10 del Código Penal, el cual indica que *“son delitos las acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley”* o del concepto ofrecido por la RAE, *“Culpa, quebrantamiento de la ley”*, en este caso leyes penales, se observa que existe un acto (o la carencia de él) cuya consecuencia afecta a los intereses de un particular o a los intereses generales del Estado. Esto mismo es lo que se produce en el conflicto entendido como el *“estado emocional producido por una tensión entre impulsos o tendencias opuestas y contradictorias”* (Definición de la RAE), al comprobar que en el mismo subyacen unos intereses (tendencias) también particulares o generales, que desde la perspectiva del que los posee, cuando los ve vulnerados toma medidas para que esto no ocurra. Pero si llegan a producirse, entonces se produce el conflicto, bien porque un sujeto percibe que se han vulnerado sus derechos por parte de otro sujeto o bien porque la sociedad en su conjunto, representada por sus diversas instituciones, creen que alguien ha quebrantado una de sus normas, entrando en disputa con sus intereses generales. El Estado garante de los derechos y libertades de los ciudadanos, a través de leyes y normas, cuando entiende que se ha producido ese conflicto de intereses, ha de determinar cuáles son los procedimientos adecuados para resolverlo, y de acuerdo a lo indicado en el art. 24 de la Constitución Española o con lo estipulado en el artículo 15 de la Carta Magna de los Jueces Europeos, aprobada por el Consejo Consultivo del Consejo de Europa (*“El juez debe actuar para asegurar la consecución de una solución rápida, eficaz y a un coste razonable de los litigios...”*), siendo el “litigio” el proceso por el cual se han de resolver “legalmente” las

controversias suscitadas, es decir, en el ámbito penal, el presunto delito cometido por una de las personas hacia la otra.

## 2.2. El posicionamiento de la víctima en el delito

Cuando una persona o comunidad es víctima de un hecho criminal, sea un delito grave, menos grave o leve, la experiencia sufrida por esta ha de considerarse traumática, aversiva e incluso amenazante para la vida de estas. Se considera que el delito causa tal estrés, que su ocurrencia afecta al funcionamiento psicosocial de la persona que lo padece (Herrero y Garrido 2001, p.111). Además, ser víctima de un hecho delictivo, en contraposición a lo sufrido en cualquier otro tipo de experiencia traumática (accidente, desastre natural, etc.) comporta que el sufrimiento sufrido, lo ha generado otra persona, la cual escoge a la víctima con el objeto de dañar personal e interpersonalmente un bien jurídico que le es ajeno, además de violar las normas imperantes en su sociedad. Partiendo de esta premisa, analizaré cuál es el papel de la víctima en el proceso penal y como interactúa ésta con las diferentes instituciones que deben de velar por sus intereses.

### 2.2.1. Actitud de la víctima frente al delito

Lejos del tratamiento clásico dado a las víctimas de un suceso delictivo, donde autores como Mendelsohn, Hans von Henting o incluso autores más contemporáneos como Landrove o Karmen (UNIR 2019, p.4), han estudiado y han clasificado a las víctimas desde el punto de vista de su contribución al delito, siendo esta una perspectiva jurídica y legalista, que permite a nivel judicial determinar la modificación de responsabilidad penal del autor del delito (atenuantes y eximentes). Dicha conceptualización de la víctima y de la victimización, lleva y ha llevado a clasificaciones un tanto injustas, donde se ha hecho a la víctima corresponsable de la situación que le sucede.

El delito provoca en la víctima un estrés físico, emocional y social, consecuencia de una exigencia exagerada en la respuesta ante una situación violenta, generando consecuencias que transforman tanto la vida de ésta, como la de su entorno social y familiar, es decir, se produce un proceso de victimización. Dicho proceso, tal y como indican Morillas, Padró y Aguilar (2014, p.109), originan una serie de consecuencias que repercuten en el estado de bienestar posterior, siendo estas de 2 tipos: psicológicas (estrés postraumático, ansiedad, etc.) y socio-políticas (apoyo social, estabilidad económico-laboral y lo relativo a la Administración de justicia). Dichas consecuencias, están íntimamente relacionadas con la vulnerabilidad de la víctima, aspecto esencial tanto a efectos del resarcimiento psicológico, como a nivel jurídico, ya que acabará influyendo en cuestiones como el resarcimiento indemnizatorio, la determinación de la pena, todo ellos vinculados a las secuelas generadas tras padecer el crimen.

Ambos conceptos, el de victimización y el de vulnerabilidad de la víctima, conceptos diferenciados, conllevan a que la víctima se enfrente al delito en función de 5 factores:

1. Individuales: relativos a la edad, género, experiencias personales, etc.
2. Comportamiento: referentes al estilo de vida de la víctima, como el contacto con el agresor, exposición a situaciones de riesgo, etc.
3. Características del victimario, definidas por las motivaciones de elección de ciertas víctimas.
4. Circunstancias espacio-temporales, propias de la elección racional del agresor para la comisión del crimen.
5. Factores sociales. Determinados por los vínculos y apoyos sociales entre otros aspectos.

Factores que se han de tener en cuenta en las futuras consecuencias, sobre todo, si la víctima no ha sido capaz de resolver esta situación de crisis (o los ha resuelto mal) a través de la creación de nuevos recursos personales, produciéndose en la mayoría de las ocasiones alteraciones psicológicas, siendo las más habituales en adultos según el DSM-5 (Black y Grant 2016, p.271): el estrés postraumático-TEPT (recuerdos recurrentes, reacciones disociativas,

malestar psicológico intenso o prolongado, alteraciones negativas cognitivas y de estado de ánimo, etc.); estrés agudo (síntomas muy similares al TEPT); trastornos de adaptación (angustia emocional o conductual, depresión, ansiedad, etc.); y otro tipos de trastorno (trastornos de tipo adaptativo, ataque de nervios, malestar de tipo cultural, trastorno de duelo, etc).

### 2.2.2. La función de la víctima en proceso penal

Con la publicación del Estatuto de la Víctima del delito en 2015, es innegable que se ha mejorado el papel activo de la víctima en un proceso penal, en el que la principal preocupación hasta la fecha era la defensa de los derechos y garantías del investigado. en un sistema donde el Ministerio Fiscal suplantaba a la víctima en el ejercicio del ius puniendi diseñado únicamente para determinar si las acciones cometidas son delito, quien es el autor, su peligrosidad y que tipo de pena o medida cabe imponérsele en caso de resultar culpable. Si bien es cierto que el Estatuto de la Víctima del delito, ha supuesto un cambio sustancial en la participación de la víctima en el proceso penal, diversas reformas legislativas de la LECrim llevadas a cabo en el año 2002, ya dotaron a la víctima de una mayor tutela como persona ofendida en el proceso judicial.

Teniendo en cuenta que la víctimas es la persona que sufre el *“perjuicio físico, moral o económico como consecuencia del delito”* (apartado IV del preámbulo Ley 4/2015), y que en la mayoría de las ocasiones es la principal fuente de información, es por ello que, a pesar de que en nuestro sistema legal se le otorga el *status* de parte al poder ejercer la acusación de manera autónoma con respecto al Ministerio Fiscal, tiene como función principal la de colaborar activamente con esta institución aportando todas aquellas particularidades que permita esclarecer los hechos ocurridos (la LECrim en su art. 101 determina que la acción penal es pública, pudiendo todos los españoles ejercitarla de acuerdo a lo que las leyes determinen, pudiendo ejercer la acción popular, a través de la querrela tal y como determina el art. 270 de la misma Ley). Además, dicha cooperación en el proceso penal, ha de ir acompañada de un control procesal por parte de la víctima en todas las etapas del proceso

(investigación, instrucción, ejercicio de la acción penal, etc.), traduciéndose en su *participación* mediante el ejercicio de la acción penal y civil, compareciendo ante las autoridades encargadas de la investigación, a través de la comunicación y recurso de la resolución del sobreseimiento, de la participación en la fase de ejecución de la pena y en la solicitud de reembolso de los gastos cuando haya participado en el proceso.

### 2.2.3. La desprotección de la víctima en el proceso penal

Como hemos visto, el sufrimiento del perjudicado por un crimen no finaliza con la comisión del mismo, sino que continúan durante el proceso penal. El empoderamiento de la víctima llevado a cabo por la promulgación de nueva legislación tendentes a evitar la **victimización secundaria**, no impide la generación del estrés a pesar de estar en la posición de exigir la tutela judicial efectiva por parte de las instituciones judiciales y del reconocimiento de sus derechos.

Como se indicó en el apartado 2.2.1, existen consecuencias socio-políticas en las personas perjudicadas por un hecho criminal, existiendo un descuido por parte del Sistema Judicial en la rehabilitación de la víctima (Morillas et. Al. 2014, p. 110). Tras la denuncia, la persona recibe escasa información del cómo va a ser el proceso judicial, que junto a la poca confianza en el sistema y otros factores conllevan a que la víctima se sienta desprotegida.

Fiscales como Marta Fernández reconocen que a pesar de que se procura impedir que el proceso judicial agrave el daño causado a la víctima, intentando evitar que ésta se agobie en exceso o que se sienta desprotegida o aislada informándola de sus derechos y dándole voz en la causa, en ocasiones

“...debido a la necesaria agilización del trabajo, la acumulación del mismo o la asunción de un lenguaje denso y técnico, podemos no contar con el tiempo o la capacidad suficiente para explicar claramente qué se está haciendo y cómo se están tutelando los intereses de los afectados por la infracción delictiva, *creando una brecha entre la sociedad y la administración de justicia que hace que el ciudadano tenga una percepción en ocasiones equivocada* de nuestro trabajo y muchas veces *distante o incluso desconfiada* ante el mismo”. (Fernández 2017, p.182)

### 2.2.3.1. La víctima, la gran olvidada del proceso penal

Con esta perspectiva, en un modelo penal centrado en el agresor, los damnificados por su delito carecen de protagonismo en el proceso penal, siendo meros testigos y con una información insuficiente en la mayoría de las ocasiones, siendo el Estado, el dueño del *ius puniendi*, el que debe tomar medidas contra el infractor. Partiendo del hecho de que la víctima de un delito es un actor que inicialmente no se encontraba implicada en el conflicto violento, que en la mayoría de los casos no ha hecho nada o ha hecho poco para contribuir a que ocurra el delito y que desde la moralidad se la puede definir como inocente y pasiva, habiéndose visto envuelta en un suceso que ni esperaba ni quería que sucediera.

Con estos antecedentes, desde un punto legal y jurídico, *“a pesar de la entrada en vigor del Estatuto de la víctima, podemos hablar de un sistema penal, como cultura organizacional, de desafecto a las víctimas o, al menos, indiferente en muchos casos a sus necesidades y derechos”* (Varona, 2018, p.250). Y ello se produce principalmente por la existencia de un proceso en el que los sentimientos y el sufrimiento de la víctima se minimizan frente a los derechos y garantías del procesado, observándose en ocasiones un trato inadecuado y poco empático por parte de muchos profesionales.

### 2.2.3.2. Doble victimización

La victimización comprende todo el proceso por el cual una persona se convierte en víctima, y lejos de pensar que en el momento que una persona que ha sido dañada, los efectos negativos físicos y psicológicos del hecho traumático sufrido son los que son, nos encontramos que cuando se tiene conocimiento del crimen cometido por parte de las diversas instituciones que han de tutelar y proteger a la víctima, estos últimos por su proceder, incrementan el sufrimiento de la víctima causándola lo denominado *“victimización secundaria”*. Interrogatorios policiales y judiciales inadecuados, responsabilización del delito por parte de

las autoridades, etc. hacen sentir a la víctima que vulneran su dignidad como persona, llegando a pensar que están perdiendo el tiempo.

Esta desvinculación moral (Bietti, 2009, p.16) de las instituciones hacia las víctimas, a través de un trato irrespetuoso y poco empático por parte de los profesionales que la atienden, seguramente no intencionado en la mayoría de las ocasiones, es un mecanismo estudiado que surge de la desactivación de los sentimientos de culpa por parte de dichos profesionales (existen 4 mecanismos: Justificación del acto inmoral; negación y rechazo de la responsabilidad individual, negación y rechazo de las consecuencias negativas; y negación y rechazo de la víctima), que a la postre generará una visión negativa de la víctima tanto del proceso como de las instituciones, aumentando la sensación de injusticia que se había generado en el momento en que ocurrió el delito.

### 2.3. Estatuto de la víctima (Ley 4/2015, de 27 de abril)

Paralelamente al desarrollo de la victimológica como disciplina dedicada al estudio del rol de la víctima en la comprensión del hecho delictivo, se produce en la sociedad de los derechos de la víctima dando lugar a diversa legislación de ámbito internacional y nacional. La aprobación de la Declaración de los derechos de las víctimas de Delitos por parte de la asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 40/34) de 29 de noviembre de 1985 supuso un avance fundamental al reconocer que la víctima no ha de estar condicionada a que *“el autor de la violación haya sido identificado, detenido, juzgado o condenado”* (Tamarit, 2018. P- 116). Supone la liberación y el fin de la subordinación de los intereses de la víctima a los del autor.

En el ámbito europeo, a partir de la DM 2001/220/JAI del consejo de 15 de marzo de 2001 que marca unos derechos mínimos y la Directiva Marco 2012/29, de 25 de octubre, del Parlamento y del Consejo que los aborda con mayor profundidad son los antecedentes de nuestra norma nacional, la Ley 4/2015, por el que se aprueba el Estatuto jurídico de las

víctimas de delitos, que además de reunir en una sola ley la pluralidad de estatutos jurídicos que existían en España para diferentes clases de víctimas, mostró la disposición de los poderes públicos a atender adecuadamente a las víctimas, evitando su victimización secundaria por parte de las instituciones, ofreciendo a la víctima una respuesta jurídica y social.

Como se han visto en los apartados precedentes, el Estatuto de la Víctima se ha concebido con el fin de ser una ley fundamental para el correcto ejercicio de los derechos de las víctimas en tanto el proceso penal como extrajudicialmente, por lo que en los siguientes apartados incidiré someramente en algunos de ellos, entre los que está el derecho de la víctima a la Justicia Restaurativa, sirviendo de conexión con el siguiente capítulo, el relativo a la Mediación Penal y la Justicia Restaurativa, donde se analizará con mayor profundidad.

### 2.3.1. Directiva europea 2012/29/UE

Antecedente legislativo del Estatuto de la Víctima de delitos, como indica Armenta (2018, p. 217), establece las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, abordando básicamente los derechos de las víctimas en el proceso penal. Dada la pluralidad de Estados hacia los que la directiva está dirigida, la participación activa de la víctima en el proceso penal, dependerá del sistema procesal que tenga cada Estado. Lo que si se homogeneiza esta directiva es lo relativo a los derechos a la información, apoyo o a la protección, trasladados íntegramente al Estatuto de la Víctima. Además, la Directiva acomete la formación necesaria por parte de los profesionales que entren en contacto con las víctimas y un aspecto esencia, como lo es el principio de individualización, teniendo en cuenta la diversidad de las víctimas existente, reclamando que las víctimas sean tratadas de forma respetuosa y sensible, individualizada, profesional y no discriminatoria.

Con respecto a los sistemas de mediación, impulsado por la DM 2001/220/JAI, la Directiva lo formula en términos muy amplios, contemplando esta herramienta como algo voluntario en el proceso penal, planteándola como una opción complementaria.

### 2.3.2. La tutela judicial efectiva

El sistema jurídico español a través de la LECrim permite a la víctima de delitos actuar como acusación particular, dando cabida al derecho fundamental que tenemos todos a obtener la tutela judicial efectiva por parte de la Administración de Justicia, lo que no ha garantizado que se satisfagan adecuadamente sus intereses y derechos en la medida en que los poderes públicos han dado por satisfecho su cobertura a ésta, sin tener en cuenta los límites que tiene esta clase de acusación. El problema reside en las barreras económicas y sociales que impide que cualquier víctima contrate un letrado particular, lo cual quiebra el principio de igualdad y no discriminación (Tamarit 2017, p.132).

Fue a través del art. 13 de la Directiva 2012/29/UE la que le planteó el desafío al Estado español, el poder ampliar la cobertura de justicia gratuita al conjunto total de las víctimas de delitos, que venía ofreciendo únicamente a un colectivo determinado de víctimas (de violencia de género, de terrorismo, de trata de seres humanos, personas con discapacidad o enfermedad mental, de abuso o maltrato y aquellas a las que les quedan secuelas tras un accidente), lo que hubiera supuesto un importante avance. Pero el Estatuto de las víctimas de un delito, ha dejado esta cobertura tal y como se veía aplicando. También significar que otros aspectos que ha abarcado el Estatuto con respecto a la tutela, es la posibilidad de la acusación popular o de la multiplicidad de representaciones por parte de una pluralidad de víctimas, pero la aplicación de ambas se puede realizar con ciertas limitaciones.

### 2.3.3. La atención a la víctima

La atención a la víctima debe de ser abarcada desde diferentes ópticas, procurando que la misma sea informada, protegida, darle la posibilidad de participar y procurarla una reparación efectiva. El Estatuto de la víctima en el apartado III de su preámbulo nos indica, que este es un documento que se *“funda en el concepto amplio de reconocimiento, protección y apoyo, en aras a la salvaguarda integral de la víctima”*, mostrando que se debe de ofrecer a las víctimas las *“máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos”* procesales y

extraprocesales, evitando *“trámites innecesarios que supongan la segunda victimización, otorgarle una información y orientación eficaz de los derechos y servicios que le corresponden...”*. Así, las actuaciones que se lleven a cabo deben de estar orientadas hacia la persona dispensándole un trato individualizado, implicando a todas las Instituciones públicas y a las personas en concreto que se relacionan con ellas, creando protocolos de actuación y siempre ofreciendo un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio.

Es por ello, que de todas las actuaciones que se han de llevar a cabo con una víctima, quizás la más relevante sea el derecho a la información (Fernández 2017, p. 184), la cual ha de procurarse desde el primer momento en el que la víctima contacta bien con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con la Fiscalía o con el Juzgado. Esta información se ofrecerá en un lenguaje claro y que sea comprensible en función de las características de las víctimas. Además de procurarle traductor cuando fuera necesario, es necesario asesorar a la víctima en sus derechos, de la forma de ejercitar la acción penal y la reclamación civil, el derecho a la justicia gratuita, la existencia de la justicia restaurativa (salvo para violencia de género), ayudas económicas, recursos sociales a su disposición y las oficinas de asistencia a la víctima de delitos.

#### 2.3.4. Especial referencia al art. 15 del Estatuto de la Víctima

El apartado VI del preámbulo del Estatuto de la Víctima de Delitos expresa la posibilidad de actuación de los servicios de justicia restaurativa orientados a la reparación material y moral, siempre que la víctima preste consentimiento, que el autor reconozca los hechos y que este tipo de herramientas no suponga un riesgo a la seguridad de la víctima o que la cause cualquier otro perjuicio, apareciendo esta filosofía de actuación más detallada en el art. 15.

A pesar de que el texto normativo entremezcla los principios de la Justicia Restaurativa y los de la mediación, atendiendo a los fines que intenta desarrollar, se entiende que el legislador ha pretendido buscar una reparación moral y material al margen de los cauces tradicionales del procedimiento penal.

Con esta inclusión, se intenta dar tanto a la víctima, como al victimario y a la comunidad la oportunidad de un reingreso de ambos en la comunidad en el sentido de que permite a la víctima empoderarse, cerrar sus heridas emocionales a la vez que le permite salir de su condición llegando a ver al infractor como una persona que merece una segunda oportunidad, con posibilidad de reintegrarse de nuevo en la comunidad y regenerarse socialmente, y siempre cumpliendo con sus responsabilidades penales. (Sáez de la Fuente y Galo 2018, p. 29).

Esta forma de abordar la victimización, tan esencial y relevante para la víctima, será desarrollada en los siguientes capítulos de este TFG, demostrando que la Justicia Restaurativa y herramientas suyas como la mediación, no son sólo una alternativa, si no un camino complementario que debe de ser abordado con profundidad por nuestro sistema judicial.

### 3. Justicia Restaurativa y la Mediación Penal

El art. 15 de la LEVD nos indica en su apartado 1: *“Las víctimas podrán acceder a servicios de justicia restaurativa, en los términos que reglamentariamente se determinen, con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito...”* y en su apartado 3. *“La víctima y el infractor podrán revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento.”*, confundiendo una filosofía de Justicia dedicada a la resolución de conflictos como es la Justicia Restaurativa, con una de sus poderosas herramientas (y que no es la única) como es la mediación.

Referenciando el artículo de Domingo de la Fuente (2014), la Justicia Restaurativa y la Mediación Penal comparten unos valores y principios que provoca que determinadas prácticas sean utilizadas de forma similar en el ámbito de actuación con la víctima. Pero hay que tener en cuenta que cuando hablamos de una intervención en la que media un delito, las diferencias son muy llamativas, siendo la más esencial que *“Justicia Restaurativa está basada expresamente en unos valores y principios mientras que la mediación puede, pero no siempre es así”*, lo que determina que la primera sea una filosofía y conjunto de valores, mientras que la mediación policial, es una de las técnicas usadas para poner en práctica esos valores. Es por ello que creo fundamental, que antes de estudiar la mediación policial, proceder a explicar brevemente la conceptualización correcta de ambos términos, lo cual, ayudará a entender lo que significa cada una y su relación con la víctima y con la mediación policial.

#### 3.1. Justicia Restaurativa

Hemos visto que en España, al igual que lo que ocurre en muchos países, a causa de la insatisfacción y frustración que afectan a la eficiencia de los órganos judiciales, creando una verdadera barrera en el acceso por parte de los ciudadanos a la Justicia, han surgido un conjunto de prácticas tendentes a dar una respuesta alternativa a la forma de afrontar el delito y los desórdenes públicos, que cumplen con los convenios internacionales de Derechos

Humanos y el art. 24 de nuestra Constitución. Estas alternativas ofrecen a las partes involucradas y a la comunidad donde viven una oportunidad en la gestión y resolución de su conflicto, abordando las consecuencias del mismo desde una óptica totalmente diferenciada a lo que lo realiza la Justicia tradicional. Este tipo de experiencias dirigidas a promover el campo de la justicia penal, están encuadradas en la denominada Justicia Restaurativa, la cual es definida como el

“...proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible”. (Zehr 2010, p. 45)

Esta forma de Justicia, no es un programa o proyecto específico, es una filosofía construida en la base de la sociedad, de sus comunidades, dirigida a satisfacer las necesidades de la víctima y a motivar a los ofensores a través de la asunción de su responsabilidad, sin la necesidad de constituirse en la nueva panacea de Justicia, ni mucho menos en ser un sustituto de ésta.

### 3.1.1. Objetivos y características de la Justicia Restaurativa

Los propósitos de los programas que se desarrollan bajo el modelo de Justicia restaurativa están dirigidos a conseguir una experiencia más sanadora entre todos los involucrados en el conflicto, basada en la confianza de las decisiones tomadas por los implicados, disminuyendo la posibilidad de que surjan nuevos conflictos en el futuro. Es fundamental entender que la función sanadora reside principalmente en el daño sufrido por la víctima, centrándose en sus intereses, pero no hay que olvidar el daño sufrido por parte de la comunidad y la oportunidad de transformación personal que puede lograr el ofensor.

Esta perspectiva la Justicia Restaurativa se desarrolla bajo tres pilares fundamentales: Los daños y las necesidades, las obligaciones y la participación. El delito, conceptualizado en esta clase de justicia, como el daño ocasionado a una persona o a la comunidad, y frente a los objetivos promulgados por el sistema legal tradicional basado en la preocupación por la normativa y la protección de derechos y garantías, nos encontramos con una filosofía centrada

en el daño ocasionado, lo que implica un *interés por las necesidades y el papel de la víctima en el delito* cometido, concepto que se han tratado en capítulos anteriores. Es decir, la justicia restaurativa se centra en las víctimas y sus necesidades, procurando reparar el daño causado, material y moral. El segundo de los pilares -las obligaciones- hay que entenderlo desde la relación existente entre la ofensa y las obligaciones. Frente a un sistema legal esencialmente retributivo como el nuestro, en la Justicia Restaurativa el crimen se trata desde la exigencia de hacer entender al autor el daño que ha causado y las consecuencias de sus acciones. La responsabilidad que alcanza el ofensor sobre lo ocurrido le obliga a reparar el daño causado. Con respecto al tercero de los pilares, decir que la participación implica que las partes del conflicto (víctima, victimario y comunidad) han de ejercer sus roles, decidiendo ellos mismos de voluntariamente participar y dialogar de forma interactiva, de forma que los intereses y necesidades de todos sean atendidos y lograr así la reparación del daño causado.

En este ámbito, se comprueba que las características de la Justicia Restaurativa y de sus programas, responden a las siguientes premisas:

- Ofrecen una respuesta flexible a las circunstancias del delito, pudiendo llevarse a cabo los procesos de diversas formas (diálogo directo entre las partes, encuentros entre el ofensor y la comunidad, etc.)
- Empodera a la víctima, ofreciendo una respuesta al crimen desde la dignidad y la igualdad de las partes, promoviendo el entendimiento y la armonía social.
- Es alternativa o complemento a la Justicia Penal, según los casos y sistema penal que exista en ese país, evitando la estigmatización del agresor.
- Ante todo, es una filosofía que permite conocer las causas subyacentes en el delito, pudiendo alcanzar soluciones permanentes.

#### 3.1.1.1. Principales programas de Justicia Restaurativa

Partiendo del hecho de que los programas de Justicia restaurativa son en la mayoría de las ocasiones alternativos o complementarios al sistema de justicia penal, indicar que estos son variados y pueden llevarse a cabo en cualquier etapa del proceso judicial. Estos programas

son diferentes en función de la interpretación del conflicto y de las diferentes perspectivas con la que se pretenda abordar el mismo, siendo los principales: *“mediación entre víctima y delincuente; comunidad y conferencias de grupos familiares; sentencias en círculos; círculos promotores de paz; y libertad condicional reparadora y juntas y paneles comunitarios”*. (UNODC 2006, p. 14). Además, están caracterizados por su variabilidad en cuanto a la formalidad del proceso, su relación con el sistema de justicia penal existente, el nivel de participación de las partes o los objetivos que se buscan. Así mismo, se diferencian por el nivel de participación de los profesionales del sistema de justicia en el proceso restaurativo (ver anexo A).

Si bien, todos estos programas y la Justicia restaurativa en sí, están reglamentada internacionalmente a través de numerosas Resoluciones de las Naciones Unidas (destacan la Resolución 40/34 de 29 de noviembre de 1985 y la Resolución 2002/12, de 24 de julio), Convenios, Resoluciones y Recomendaciones del Consejo de Europa (como el convenio europeo para la protección de los Derechos humanos y de las libertades fundamentales, de 4 de noviembre de 1950 o la reciente Recomendación CM / Rec (2018) 8), la directiva 2012/29/UE, de 25 de octubre del Parlamento europeo (considerando nº 46). Su implantación en España ha sido muy reciente en la justicia penal de adultos, existiendo la referencia del art. 15 del Estatuto de la Víctima de delitos y existiendo dos referencias indirectas en el CP en los art. 21.5 relativa a la atenuante de reparación del daño y la del art. 84.1.1ª donde el juez o tribunal podrá condicionar la suspensión de la pena en virtud de un acuerdo alcanzado por las partes en mediación. También tenemos la prohibición expresa de realizar mediación, dictada por la Ley 1/2004, de 28 de noviembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

### 3.2. Mediación penal en el sistema español

La mediación penal es asumida e integrada por parte del CGPJ, en su Guía para la práctica de la mediación intrajudicial, describiéndola como una *“técnica del Justicia restaurativa, supone un cambio de cultura, tanto de la sociedad, como de los profesionales que intervenimos en el*

*sistema judicial. Hace falta devolver a la sociedad civil su responsabilidad de resolver el conflicto.*" (2016, p.95). Como se indicaba en el apartado anterior, la mediación penal se configura como un método complementario a la vía judicial, recogido en la Directiva 2012/29/UE, y dirigido "*satisfacer los intereses y necesidades de la víctima, reparar el perjuicio que se le haya ocasionado e impedir cualquier otro perjuicio adicional*" (considerando nº46), reforzando los derechos y la protección de las víctimas en los procesos penales, donde "*las víctimas de delitos deben ser reconocidas y tratadas de manera respetuosa, sensible y profesional*" (considerando nº 9), Indico complementario ya que se trata de un sistema relativamente independiente del proceso judicial, pero a su vez integrado en el sistema de justicia penal español a través de determinados mecanismos que permitan la derivación de determinados asuntos incluso en un proceso penal al sistema de mediación penal en virtud del principio de oportunidad.

### 3.2.1. Mediación Penal de Adultos. Principios

Si bien la Mediación Penal no está regulada legalmente en nuestro Derecho, el CGPJ a partir del año 2007, tras varios proyectos piloto implementados en Valencia en 1993 (por parte de la oficina de Atención a la Víctima), en Cataluña en 1998, en la rioja en 2000, en Madrid en el 2005, Alicante y pamplona en el 2006 y en el País Vasco en 2007, llevó a cabo un trabajo de investigación para determinar la necesidad y viabilidad de la implantación de un sistema de mediación penal en la jurisdicción española. Con la participación de varios juzgados y tribunales, se detectó la necesidad de implementar un sistema, el de mediación penal, que permitiera un espacio de comunicación entre la el agresor y la victima dirigido a "*afrentar necesidades, plasmar inquietudes y formular preguntas, aun sin respuesta*" (SUBIJANA, LEDESMA, FREIERE PEREZ y ALADRO, 2016, p. 95).

Antes de abordar los principios de la mediación penal de adultos, es necesario hacer referencia al principio de oportunidad, el cual se ha constituido en muchos países como la llave de acceso a la implementación de las herramientas de la Justicia Restaurativa en sistemas de justicia tradicional. Un principio, que en modo alguno tiene que inferir en el principio de

legalidad de nuestro Derecho, en la medida en la que a pesar de que el Juez no tenga una función resolutoria en el proceso, es éste el que homologa lo acordado por las partes. Tal y como indica Leal Medina (2014, citado en Olalde 2017, p. 96) es el principio de oportunidad el que supone *“un avance y desarrollo de una cultura interpersonal, de encuentro y diálogo abierto no sólo sobre el delito, sino sobre las causas y circunstancias que lo rodean”*.

Como indiqué al principio de este apartado, aun no estando la Mediación Penal regulada legalmente, si se plasmó en el título VI de la Propuesta de texto articulado de Ley de Enjuiciamiento Criminal de 2012 un conjunto de artículos (del 143 al 146) que conceptuaban y desarrollaban su funcionamiento, basándose en la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles (al final esta propuesta no fructificó). Así mismo recogía una serie de principios, que revelan la naturaleza de esta práctica judicial a la vez que garantiza su desarrollo dentro de la legalidad y que son los que se han traspuesto a la guía para la mediación intrajudicial penal elaborada por el CGPJ:

1. Voluntariedad de las partes, exigiendo una participación voluntaria e informada, tanto de la víctima como del agresor
2. Gratuidad, debido al carácter público del Derecho Penal
3. Confidencialidad, del contenido de las sesiones y de la documentación utilizada.
4. Oficialidad, correspondiendo al órgano judicial previo acuerdo o a iniciativa del MF, acusación particular o del abogado defensor, la derivación al Servicio de Mediación
5. Flexibilidad, en el proceso de mediación
6. Bilateralidad, por la que ambas partes tendrán la oportunidad de expresar sus posiciones y voluntad de reparación y de aceptación del acuerdo ante el juez bien en el juicio oral o en cualquier otro momento procesal que ponga fin al proceso penal.

### 3.2.2. Mediación Intrajudicial

La mediación Penal de adultos está concebida como un proceso que puede ser alternativo o complementario a la Justicia tradicional en función del sistema jurídico que impere en el Estado en el que se pretenda implementar. En el caso de España, nuestro Derecho se

constituye como público, lo que provoca que en el caso de que las autoridades competentes tengan conocimiento de la comisión de cualquier delito (salvo los privados), se hace necesario trasladarlo a la autoridad judicial, por lo que en el caso de que se realice una mediación por un conflicto derivado de un crimen, nunca será preceptivo ningún tipo de mediación al margen de la justicia (extrajudicial). Por lo tanto en nuestro Derecho, el tipo de mediación que se realiza entre víctima y agresor se denomina intrajudicial, realizándose de forma complementaria al proceso penal, donde vimos que el órgano judicial determinaba previa consulta a las partes los casos que se derivan a mediación penal.

Este punto es fundamental para el desarrollo de la mediación policial, que es el núcleo de este TFG, y de la mediación penal en general, ya que la determinación de los casos que son susceptibles de ser derivados, puede determinar la idoneidad de que el conflicto sea mediable y que el mediador sea el capacitado para llevar a cabo dicha mediación. La decisión de que casos son susceptibles de ser mediados, no está recogida en legislación alguna, salvo en el caso de las víctimas por violencia de género donde la ley lo prohíbe, lo que ha provocado un enfrentamiento en la doctrina. Tanto en los comienzos de los programas de mediación como por parte de un sector de la jurisdicción penal, se ha defendido que los casos en los que se deberían de mediar son aquellos de poca entidad o transcendencia social y jurídica, principalmente conflictos leves en el ámbito comunitario, y nunca en los casos que exista una víctima vulnerable, asimilándolo a lo ocurrido con las víctimas por violencia de género.

Pero en este caso el CGPJ, de la mano de SUBIJANA *et al.*(2016, p.101), dando un paso al frente, indica que *será el órgano judicial el que decidirá que casos se van a derivar*, con la única restricción que le imponga el principio de legalidad (los casos de violencia de género), quién a través de la oportuna resolución impulsará el proceso invitando a víctima y victimario y a sus abogados a que acudan a una sesión informativa. Es por ello que el Juez o Tribunal podrá derivar los casos que estime oportunos, pudiendo ser casos graves, complejos o con personas vulnerables, en cuyo caso se solicitará una especial formación y experiencia por parte del mediador (de acuerdo a lo indicado en la Recomendación CM/Rec (2018) 8 del Comité de Ministros a los Estados miembros). La otra parte de la valoración del caso derivado, como nos indica el CGPJ, viene por parte del mediador, el cual decidirá si el caso es o no mediable.

## 4. Mediación policial

Una vez vista la situación de la víctima de delitos en el proceso penal y la posibilidad de utilizar otras herramientas para la resolución del conflicto que permita resarcir y cubrir las necesidades de ésta y teniendo en perspectiva lo que se indicó en el capítulo segundo en relación al conflicto, el cual lejos de eliminarse, ya que es consustancial a la naturaleza humana, se tiene que percibir como una “*oportunidad para mejorar*” (Gallardo y Cobler 2012, p.77). Por ello, en este apartado desarrollaré la Mediación Policial, complemento al proceso penal como práctica utilizada para la resolución del conflicto a través del dialogo entre las partes involucradas de forma que permita comprenderlo y ver las consecuencias de mismo.

Para poder llevar a cabo la mediación policial, es necesario dejar claro que se necesita un cambio de filosofía del trabajo policial, redirigiendo sus objetivos en materia de seguridad ciudadana y del trato al ciudadano, abandonando el concepto de policía reactiva y ajena a la sociedad donde trabaja, para abordar la gestión de la paz social y tranquilidad ciudadana (conceptos propios de la LO de Seguridad Ciudadana) a través del patrullaje preventivo y la cercanía al ciudadano.

En este contexto, el tratamiento con las víctimas de un delito y la colaboración con el sistema judicial a través de la mediación policial, permite a la policía abordar una parte muy importante de su trabajo de una forma eficaz y eficiente, la cual iré desgranando en los siguientes apartados.

### 4.1. Cambio en el paradigma de la función policial

El modelo tradicional de policía desarrollado a lo largo del siglo XX se caracterizó por ser una fuerza armada dirigida a la garantía del orden, actuando en la comunidad de manera objetiva y distanciada, para evitar la corruptela que podía provocar la excesiva confianza en el trato

con la ciudadanía. En el famoso trabajo de Kelling y Wilson, denominado “Broken Windows”, publicado en 1982 en el periódico *Atlantic Monthly Journal*, se hace eco de estudios que indicaban que el 70% de las llamadas recibidas por la policía eran por cuestiones sociales, acciones incívicas y conflictos comunitarios, frente al 30% que estaba relacionado con delitos, indicando que la policía debe ocuparse de aquellas actuaciones *preventivas* tendentes a *mejorar la calidad de vida* de los ciudadanos, debiendo impulsar nuevas modalidades de prestación del servicio que sean más cercanas y participativas con la comunidad. Además, como indica McCold (2013, p.10) en relación a las medidas postdelictuales, este modelo policial ha de integrar las nuevas prácticas de Justicia Restaurativa tendente al trabajo con las víctimas y a la restauración del daño a través de encuentros dialogados entre perjudicado y ofensor.

Estos modelos policiales con múltiples denominaciones (policía de barrio, comunitaria, de proximidad o de convivencia), se caracterizan por ser modelos de prestación de servicios a la comunidad, basados en un patrullaje que intenta prevenir el crimen, con una gran apertura social que les permite obtener una información real y valiosa para ejercer su función con efectividad y eficiencia y en profundo contacto con la comunidad, para lo que los agentes de policía han tenido que mejorar sus habilidades comunicativas. Esta renovación de estructuras y mentalidades, han hecho que la policía trabaje no sólo para la comunidad sino desde el interior de esta, consiguiendo que esta última confíe en ella a partir de un trabajo orientado a la solución de problemas, que trabaja con transparencia, lo que ha repercutido en la filosofía de trabajo de esta institución. Ejemplo de la confianza depositada, es el informe de Sociométrica (2019) donde las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se constituían como la institución más valorada en los años 2017,2018 y 2019. Esta confianza es, como nos indica la Catedrática Lázaro, la que permite que la sociedad reconozca a los agentes como la *“combinación perfecta de auctoritas y potestas, esto es, entre el saber socialmente reconocido y el poder socialmente reconocido”* (2016, p. 175), cualidades que veremos que son fundamentales en el mediador policial y el quid por el que la víctima, victimario y comunidad confían en la policía para la resolución de su conflicto.

#### 4.1.1. Prevención y provención a través de la Mediación policial

Una institución como la Policía, dedicada a la protección y defensa de los derechos y libertades públicas, cuya filosofía de trabajo está dirigida a la prevención de las conductas antisociales y gestión de problemas, ha de hacerlo desde la comunidad, integrándose en ella y siendo capaz de ser preventiva y proactiva a través de la gestión eficaz y eficiente de problemas y como una comunicación fluida con los ciudadanos independientemente de su condición. Todo ello es producto del conocimiento por parte de esta corporación de la problemática social de su entorno, a través del conocimiento directo que le proporciona el contacto con la población, convirtiéndolo en una identidad propia de este nuevo modelo policial que ha conseguido mejorar el bienestar y empoderar a la comunidad para la resolución de sus propios problemas.

Pero para conseguir llevar a cabo esta filosofía de trabajo, además de trabajar en la prevención de conductas antisociales, se debe de trabajar en *prevención* (Gallardo y Hierro 2016, p. 78), dotando a la comunidad de capacidades y cualidades para poder afrontar sus conflictos. Si entendemos la prevención como toda aquella actividad preparatoria dirigida a evitar la acción antisocial, sin ser una definición exacta del cometido policial preventivo, ya que el objetivo del patrullaje realmente es la de disuadir al posible autor de un delito de que la cometa y en un modelo policial como el que se está imponiendo en la sociedad actual, quedarnos tan solo en intentar acabar con el incidente ocurrido de forma puntual, sin llegar a profundizar en las causas y motivos por los que se llevó a cabo esta situación, conllevará a que este se vuelva a repetir. Por lo tanto, la institución policial ha de dar un paso cualitativo dirigido a desarrollar un trabajo que tenga sus frutos con el paso del tiempo, que consiga la solución total del conflicto, a través de la implicación de la policía en la problemática, involucrándose en enseñar capacidades, habilidades y estrategias a las partes implicadas, que les permitan conocer las causas subyacentes del conflicto y en caso que se les presente de nuevo, sean capaces de enfrentarse al mismo con sus propios recursos. Es decir, la acción policial además de prevenir (o disuadir al autor) el delito, tiene que enseñar a aquellos que se han visto involucrados en el mismo, cómo abordarlo para que no se vuelva a producir.

## 4.2. ¿En qué consiste la Mediación policial?

En el camino hacia una policía más integrada socialmente en la sociedad, se comprueba que una de las bases de la interacción con el ciudadano es una fluida comunicación, donde la comunidad y los agentes de policía han de desarrollar un conjunto de estrategias colaborativas tendentes a lograr un control eficiente y eficaz de los comportamientos incívicos, mejorando su bienestar y aumentando la confianza sobre esta institución. Es decir, ante la existencia de un conflicto conocido por la ciudadanía, no es suficiente la comunicación del mismo a la policía, sino que comunidad y agentes policiales, deben de buscar colaborativamente estrategias conjuntas dirigidas a la resolución del conflicto de forma que perduren en el tiempo. El conflicto, que como hemos visto, afecta a todos los ámbitos de la vida de la persona y que a su vez es una materia relevante en la función policial, no se trabaja únicamente con políticas criminales basadas en la expansión del derecho punitivo y en el aumento de las plantillas policiales, sino que hay que incidir en las causas que lo originan, analizando todos sus aspectos de forma que orientemos la acción policial a su resolución de manera que alcancemos una mejora en la convivencia y percepción de la seguridad.

En este contexto, es donde la policía auxiliada por herramientas como la mediación en el ámbito policial, que realizada formalmente (bajo los principios de la legalidad, con protocolos que reglen el proceso y con profesionales formados en la materia), ha de proporcionar una respuesta adecuada contra aquellas circunstancias que atenten a la paz y tranquilidad social y a los bienes jurídicos de la persona, como son actos incívicos, conductas antisociales y delitos., es decir todos aquellos problemas propios de la seguridad.

### 4.2.1. Conceptos básicos de la Mediación Policial

Por lo tanto cuando conceptuamos el término la Mediación policial, estamos hablando en realidad de una práctica relacionada con la mediación (Redorta 2004, p. 35), con la casuística de que los mediadores que utilizan esta práctica son agentes de policía, sujetos a las mismas

obligaciones exigibles a cualquier mediador tanto en materia de formación como de responsabilidad hacia las partes mediadas y con un proceso sujeto a una garantías superiores a las que pueda proporcionar otros procesos de mediación, por el hecho de ser llevado a cabo por un agente de la autoridad. Entre las diversas definiciones que existe en la literatura sobre mediación, expongo la recogida en el art. 1 de la Ley 5/2020, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (LM): *“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”*.

Es la LM y su reglamento, el RLM, las bases sobre las cuales se va a asentar la Mediación policial y como se indicará en los siguientes apartados, esta misma legislación servirá de base para asentar las características del proceso de la Mediación intrajudicial en el ámbito Penal y de los mediadores que la llevan a cabo.

Antes de continuar, hay que contextualizar correctamente el ámbito de la Mediación Policial y el de la Mediación Penal, ya que la propia LM en su art. 2.2 determina claramente que los presupuestos que se articulan en esta Ley y en el RLM queda exceptuada la mediación Penal. Como se indicó en el capítulo anterior, la mediación penal en España carece de regulación legal, siendo aludida en diversa legislación de forma indirecta, sin que exista un reglamento *ad hoc*, como existen en otras tipologías de la mediación (civil, familiar, etc.) que determinen cuales son las características propias del proceso de mediación, la capacitación, la formación o responsabilidades que los mediadores han de poseer para realizar la mediación. Sin embargo, en la GPMI (Subijana *et al.* 206, p. 99) hace referencia a que los requisitos que han de acreditar los mediadores se establecerán reglamentariamente, existiendo en la actualidad una única orden, siendo esta la OFM, la cual fija las condiciones por las que un mediador puede inscribirse en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia para desarrollar entre otras la Mediación intrajudicial en el ámbito penal y que de acuerdo a lo que indica en su cabecera y en su primer párrafo, su regulación está sujeta a la LM y al RDM, ya que son estos los que desarrollan la mediación en España y los requisitos de capacitación y responsabilidad de los mediadores. Es por ello, que la conceptualización y características del proceso de mediación

policial y el de mediación intrajudicial en el ámbito penal, así como la capacitación de los mediadores, esté referida tanto a la LM como al RDM.

#### 4.2.1.1. El oxímoron de la mediación en el ámbito policial

Desde esta reflexión, cabe por lo tanto circunscribir la Mediación Policial en un contexto especial de mediación, como se ha indicado anteriormente. Si la Mediación es una técnica de resolución de conflictos que está caracterizada por la intervención de un tercero neutral e imparcial y siendo un pilar del proceso un uso adecuado del poder que existe entre las partes y la creación de una nueva relación de confianza que se produce a través del mismo, al analizar todas estas características en el caso de que el mediador sea un agente de policía, comprobamos que estas pueden llegar a desvirtuarse. Cuestiones tales, como que durante la mediación una de las partes comparta que ha cometido un hecho delictivo contra la parte contraria, desvirtúa la imparcialidad del agente mediador, el cual, debido a su *status* profesional, ha de ser garante de los derechos fundamentales que pudieran haber sido vulnerados y en atención a la legalidad intervenir denunciándolos ante la autoridad judicial. Así mismo, la visión o la conceptualización que pueda tener las partes sobre la policía y sobre su función, puede hacer pensar que el agente en vez de ser un facilitador del diálogo, se va a comportar como una autoridad arbitral donde su decisión se ha de llevar a cabo. Estas dificultades y otras, planteadas por el Doctor Redorta (2004, p. 31) en la aplicación de la mediación en el campo policial relativas a la autoridad de los agentes, referidas a su imparcialidad, a la neutralidad, a la voluntariedad del proceso planteada por el agente de la policía, a la confidencialidad de las actuaciones o a la proactividad del agente mediador, lejos de suponer impedimentos para llevar a cabo la función de la mediación policial suponen para esta nueva filosofía de trabajo policial una *oportunidad* para el crecimiento como institución. Es decir, la mediación en el ámbito policial ha de ir en sintonía con el modelo de policía de proximidad, comunitario o de convivencia, para que la función policial pueda adaptarse a los requerimientos que exige la mediación sin perder la idiosincrasia propia de la institución policial y de los agentes que la componen.

#### 4.2.1.2. Definición de la mediación policial

La mediación policial es un servicio, un nuevo modelo de interacción entre la policía y la ciudadanía, que se ha venido implantando en la última década como consecuencia del cambio social y cultural de nuestra sociedad, donde numerosos cuerpos policiales han optado por el ejercicio del control social a través de las relaciones interpersonales con el ciudadano, legitimando el ejercicio de la autoridad de una forma totalmente diferente. Esta forma *especial* de mediar, fruto de la oportunidad que ofrece las propias características de la función policial, está sujeto a la tipología de intervención que los agentes desarrollan con la comunidad. No es lo mismo la intervención derivada en una situación de violencia inminente, que la llevada a cabo ante un tipo de conflicto que se ha desarrollado durante mucho tiempo y que permite al policía investigar y analizar la situación sin la rapidez que requiere la primera. Es por ello, que como indican Gallardo y Hierro (2016, p. 125) existen 2 tipos de mediación policial en función del tipo de intervención que se esté llevando a cabo.

Cuando la acción policial es llevada a cabo como consecuencia de conflictos puntuales, cuyo interés principal es el control del conflicto para conciliar momentáneamente a las partes a través del ejercicio de las habilidades relacionales que pueda desarrollar el agente policial, nos encontraremos en la denominada "*mediación informal o natural*", la cual no requiere del policía una formación específica, ya que basa el éxito de la intervención en las habilidades sociales y la suficiencia de éste a la hora de analizar y llevar a cabo sus diligencias con las partes en conflicto. Por lo tanto, esta tipología de mediación carece del estudio previo de las partes, del incidente, de las posiciones e intereses, incidiendo más en las causas inmediatas por las que se produjo el conflicto que por las causas profundas y las consecuencias de lo acontecido.

Por otro lado está la "*mediación formal*", que es la que se asimila al término de mediación policial (sin que la mediación informal deje de ser también mediación policial), y se define como la "*técnica para la gestión de los conflictos, donde se complementa el análisis del conflicto basado en hechos y en el Derecho, con el análisis de las relaciones emocionales y comunicativas*". (Gallardo y Hierro 2016, p. 126). Por lo tanto para ejercer la mediación formal,

se ha de poner en marcha un método estructurado (a la vez que flexible), y por lo tanto sometido a reglas técnicas, el cual está realizado y guiado por los mediadores policiales como profesionales capacitados para llevarlo a cabo eficaz y eficientemente.

#### 4.2.2. Principios informadores de la Mediación Policial

La mediación policial como práctica de Justicia Restaurativa debe de ejercitarse bajo unos principios rectores que configuran y caracterizan el procedimiento formal que los mediadores han de seguir, estando recogidos en título II la LM y siendo estos la voluntariedad y libre disposición, la igualdad de partes e imparcialidad de los mediadores, la neutralidad, la confidencialidad y las relacionadas con las partes del conflicto:

- La *Voluntariedad* es esencial e irrenunciable por las partes, pudiendo las mismas abandonar el proceso en cualquier momento, sin que el mediador pueda en ningún momento presionar para que se inicie el procedimiento o para que éste continúe.
- La *Igualdad de parte e imparcialidad*, por la que los mediadores deben de garantizar que se actuará sin privilegiar a ninguna de las partes, respetando los puntos de vista que expresen, evitando manipulaciones o intimidaciones por cualquier de las partes.
- La *Neutralidad* es el principio que fundamenta la mediación, ya que a través del mismo serán las partes las que lleguen a consensuar su propio acuerdo, el cual será respetado por el mediador en la medida en que no afecte a derechos fundamentales de una de las partes o sea ilegal.
- La *Confidencialidad*, en la que tanto las partes, como el Mediador no podrá revelar ni utilizar nada de lo que se diga en las reuniones, siendo todos los documentos que se generen en el proceso confidenciales, salvo el acuerdo. Este principio es fundamental porque genera confianza en las partes para poder dialogar abiertamente. La confidencialidad se aplica sin dificultades en los procesos de mediación policial formal, donde el proceso se lleva a cabo en un lugar idóneo para su ejecución, cuestión que no ocurre en ocasiones en la mediación informal, donde las partes dialogan en un lugar público donde sus posturas pueden ser vistas por personas ajenas al conflicto.

También decir, que La única excepción a la confidencialidad, es la solicitud por parte del órgano jurisdiccional penal a través de resolución motivada (art. 9.2 b) de la LM).

- Con respecto a las *partes intervinientes en el conflicto*, indicar que estas deben de actuar de buena fe, sin que existan manipulaciones, respetándose entre sí, y participando en el proceso, el cual está caracterizado por su flexibilidad, es decir, que aunque tenga una estructura formal, ésta se debe de adaptar a las necesidades del momento y de las partes con el fin de que las mismas se sientan libres de expresar lo que necesitan y a su vez seguras, por el hecho de encontrarse ambas al mismo nivel de poder sobre el conflicto generado.

Todo ello se conseguirá mediante la colaboración de las partes con el mediador, el cual tendrá la misión principal de facilitar el dialogo entre ellas.

Fuera de los principios informadores o rectores indicados por la LM que gobiernan el proceso de mediación, hay una serie de características que son fundamentales para que éste se desarrolle adecuadamente, siendo estos la información y el mantenimiento de los canales de comunicación entre las partes. La segunda de ellas se explicará en un punto aparte al ser un aspecto nuclear de la mediación policial. La información sobre el proceso de mediación dispensada en la sesión informativa, tanto en el proceso de mediación policial como en el caso de las actuaciones derivadas por parte de los órganos jurisdiccionales para el desarrollo de la mediación intrajudicial, es fundamental para que las partes entiendan en que consiste la mediación (que es, el proceso, sus principios), que ventajas le puede ofrecer esta metodología de resolución de conflictos con respecto a la justicia tradicional y sobre todo, es el momento en el que el mediador puede hacer ver a cada una de las partes que existe una oportunidad real de abordar su problemática desde todas sus dimensiones, es decir, la material, la moral y la relativa a sus sentimientos y emociones.

#### 4.2.2.1. La relevancia de la comunicación en la Mediación Policial

Hay que recalcar que la mediación policial no está diseñada para ofrecer una respuesta correcta al conflicto o el mayor número de soluciones posibles, ni atribuye la razón a una de

las partes o determina que ley es aplicable a esa situación, sino que busca fomentar el diálogo entre víctima y ofensor, para que se escuchen y comprendan y así alcancen un acuerdo: *“Si las partes no desarrollan entre si una capacidad de comprensión, tolerancia, respeto y aceptación de sus diferencias y similitudes, el conflicto será difícil de superar”* (Gallardo y Cobler 2012, p. 166). El porqué de que se incida tanto en que los mediadores han de ser facilitadores del dialogo, es por el hecho de que en la génesis de todo conflicto suele haber una comunicación inadecuada o deficiente, siendo además uno de los factores que junto a las escasas habilidades de los comunicadores favorece la escalada de la violencia. Teniendo en cuenta que la comunicación es bidireccional, para hacerla altamente eficaz es necesario que cada uno de los interlocutores emitan asertivamente y escuchen de forma activa, alternándose tanto emisor como receptor de forma idónea (al ritmo que ellos necesiten) para que el mensaje que se trasmite no sea malinterpretado.

Como indica Cobler, Gallardo y Guillamón (2015, p. 284), la *“comunicación está en la base de la intervención mediadora”*. Y es a través de un conjunto de herramientas comunicativas por las que el mediador conduce el dialogo entre las partes, con el objetivo de que cada una haga saber a la otra sus verdaderos intereses y necesidades por encima de las posiciones que mantienen en el inicio de la mediación y así poder llegar a un entendimiento que les favorezcan a los dos (lo que se denomina *“win to win”* – ganan ambos). Entre estas herramientas nos encontramos las preguntas, las cuales estimulan la participación y potencian el diálogo; la escucha activa, a través de la cual cada una de las partes se esfuerza por comprender y entender lo que siente el otro, creando un contexto donde la gente se siente cómoda hablando y se logra confianza, cercanía y credibilidad; el empoderamiento y la legitimación, permitiendo que las partes se comuniquen en igualdad de condiciones y puedan cambiar su posición inicial frente al conflicto; y sobre todo el reconocimiento de las emociones y la conducta asertiva, ya que relacionados con estas, están los pensamientos concomitantes los cuales impiden una expresión racional de los sentimientos. Además, la asertividad permitirá a las partes expresar sus emociones de una manera adecuada, sin que se produzca ansiedad o agresividad.

Por lo tanto, el mediador como facilitador del dialogo es un intermediario, que no tiene decisión en los acuerdos que alcancen las partes y cuya función es acercarlas, en un ambiente adecuado, con un procedimiento a la vez estructurado y flexible, utilizando sus habilidades adquiridas durante su formación, para que los mediados cambien sus posiciones, ayudándoles en la búsqueda de soluciones creativas.

#### 4.2.3. Marco Jurídico de la mediación Policial

Al ser la mediación policial un servicio novedoso, utilizado como medio autocompositivo para la resolución de conflictos (donde las partes tratan de alcanzar por sí mismas y voluntariamente, un acuerdo con la ayuda de un mediador), no existe una legislación en el ámbito europeo o nacional que regule expresamente la mediación policial, lo que no es óbice para indicar que esta función es posible e incluso fundamental para la práctica policial, por lo que tal y como indica Lázaro (2014, p. 154) “...las razones y los motivos para negar la eventual actividad del policía como mediador no tienen fundamento jurídico en sentido estricto y responden”.

Como indicaré posteriormente en el siguiente apartado, para determinar el marco jurídico que regula esta función policial, hay que tener en cuenta la naturaleza delictiva del conflicto. El contexto de la mediación policial puede abarcar conflictos de naturaleza extrajudicial, es decir, que la acción u omisión que origina el conflicto no contiene todos los elementos del delito (tipicidad, antijuridicidad, etc.) o puede proceder de una derivación realizada por parte del órgano jurisdiccional penal, siendo el caso en el que el Juez o tribunal determine que el delito que se está juzgando ha de ser tratado por parte de un mediador, en este caso policial.

En el primero de los casos, en los que la mediación no procede de un hecho delictivo, se ha de partir de las competencias que atribuye la LOFFCCSS, por un lado a las Policías autonómicas y a las FFCCSSEE de forma indiferenciada en su art. 38.3a) como es la prestación para cooperar en “la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”, y por otra parte la exigencia a las policías Locales recogida en el art. 53.1, i) indicando que han de

efectuar el ejercicio de “*cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello*”. Dicha LO aunque atribuye esta competencia a todos los cuerpos, estatales, autonómicos o locales, en la actualidad se ha detectado que esta función de cooperación en la resolución de conflictos privados, es atribuida principalmente a las policías locales debido a la reorientación de la función policial que se ha llevado a cabo con la implantación de los modelos de policía de proximidad, solicitada por los cambios sociales y por las políticas de participación ciudadana desarrolladas por las distintas instituciones públicas locales. En este sentido, las Corporaciones Locales, haciendo uso de su potestad intervencionista en la gestión de los intereses de sus administrados y dentro de su ámbito de competencias (art. 25 de la LRBRL), es la entidad que ha de promover esta clase de actividad que contribuye a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

La clara alusión de la LOFFCCSS a la realización de la mediación policial en el ámbito privado (es decir aquella que no excede del orden jurídico del Derecho privado), cooperando u obrando juntamente con otros para alcanzar un mismo fin, siendo los otros las partes del conflicto y con el fin de lograr una resolución amistosa, son conceptos perfectamente compatibles con la conceptualización de la mediación expresada en la LM. Entonces será la LM la que estructure y proporcione los principios generales que han de conformar la institución de la mediación policial y el proceso de mediación, siendo además una institución pública que al actuar al amparo de su Corporación Municipal, en la medida que esta última recoja entre sus fines el impulso de la mediación, se alcanzará el requerimiento recogido en el art. 5.1 de la LM.

En el caso de que la controversia sea de naturaleza delictiva, tal y como determina Subijana et al. (2016, p.101) en representación del CGPJ en lo relativo a la mediación intrajudicial en el ámbito penal, los Tribunales o Jueces podrán derivar, previa consulta al MF y a las partes a una institución de mediación. Así mismo, indica que en aquellos juzgados que no puedan asumir tener un servicio de mediación, podrán contar con la colaboración institucional de Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Universidades, etc. que permita presupuestariamente contar con un acreditado grupo de profesionales de la mediación, así como dotar de un lugar adecuado para la celebración de los encuentros. En este caso, y como

vimos en el párrafo anterior, amparados en el art 5.1 de la LM, las Corporaciones Municipales la posibilidad, como entidad pública, podrán tener entre sus fines el impulso de la mediación y organizar servicios que auxilien a los órganos judiciales, como son entre otros las unidades de mediación policial.

#### 4.2.4. Tipología de la Mediación Policial

En el marco de la LOFFCCSS, hemos comentado que las Policías Locales son competentes para colaborar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello (principio de voluntariedad), por lo que a la hora de acotar el campo de intervención de los mediadores policiales, al igual que en el apartado anterior hay que tener en cuenta si la naturaleza del conflicto es delictiva o no. Antes de desarrollar este apartado, deseo indicar que mucha de la literatura relativa a la mediación policial puede hacer pensar que está limitada únicamente a aquellas mediaciones relacionadas con el ámbito administrativo de la función policial (Redorta 2002, p.33), es decir molestias entre vecinos, conflictos comunitarios, y todo ello basado en el hecho de la obligatoriedad por parte de los agentes de denunciar ante la juzgado aquellos delitos públicos de los que tengan conocimiento (Art. 262 de la LECrim.), pero como hemos visto, a través de la derivación de procesos penales por parte de tribunales y Jueces, cabe la mediación penal por parte de mediadores policiales.

Partiendo del hecho de que la policía podrá únicamente mediar aquellos conflictos que le permita la ley, es decir, no podrá mediar en materia de violencia de género por estar vedada (art. 44.5 de la LOVG) ni llevarla a cabo cuando una de las partes presente algún tipo de patología psíquica o psicológica que le impida entender las circunstancias del conflicto, distinguiré la tipología de la mediación policial dependiendo de si el conflicto es procede de una derivación judicial o si es consecuencia de la función administrativa de la policía.

Cuando la policía ejerce su función administrativa, la mediación policial se circunscribe esencialmente la mediación comunitaria, dirigiendo su actuación a atender aquellas situaciones relacionadas con la calidad de vida de los afectados, las relaciones personales y en

general cualquier conflicto que se produce en el contexto de la comunidad o en el ámbito familiar que no constituya un delito. Este tipo de intervenciones son las relativas a: el ámbito familiar, por conflictos filioparentales, o entre miembros sin que exista violencia de género; el ámbito escolar, al producirse problemas entre alumnos o entre profesores y alumnos; el ámbito de la diversidad cultural, con problemáticas relacionadas con la sociedad diversa; y el ámbito vecinal o comunitario, por problemas de convivencia, molestias entre vecinos o con locales anexos.

La selección de los casos que se van a derivar a mediación policial por parte de un órgano judicial está recogida en la GPMI, y serán bien de carácter civil o penal esencialmente. Las de carácter civil están recogidas en el Anexo III del protocolo de derivación intrajudicial civil y se circunscriben a cuestiones relativas a herencias, reclamaciones entre familiares conflictos de relaciones de vecindad, servidumbres, propiedad horizontal, reclamaciones de escasa cuantía, etc. (listado completo recogido en el ANEXO B del TFG). En el caso de las derivaciones penales, el Anexo III del protocolo de mediación penal de la citada guía indica que se podrán derivar a un servicio de mediación tanto delitos leves como graves. Subijana et al (2016, p. 117), ofrece un catálogo orientativo, indicando como referencia:

- *Delitos contra la vida y la integridad física: lesiones y homicidio.*
- *Delitos contra la libertad: amenazas y coacciones.*
- *Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales: agresiones y abusos sexuales.*
- *Delitos contra la intimidad y la inviolabilidad del domicilio: allanamiento de morada.*
- *Delitos contra el honor: calumnias e injurias.*
- *Delitos contra las relaciones familiares: delitos contra los deberes y derechos familiares, delito de abandono de familia.*
- *Delitos contra el patrimonio: hurto, robo en todas sus modalidades, hurto de vehículo de motor, apropiación indebida, estafa, usurpación, defraudación, daños, relativos a la propiedad industrial e intelectual y delitos societarios.*
- *Delitos contra el orden público: delito de atentado, resistencia y desobediencia*

### 4.3. La figura del mediador policial

A menudo cuando se habla de mediación en relación con la policía, lo primero que se piensa es que un agente que ha trabajado a menudo con personas en conflicto debe de tener de por sí cualidades innatas para la mediación. No hay nada más lejos de la realidad. El mediador es una persona formada “técnicamente” en el conflicto, siendo capaz de manejar los intereses y posiciones de las partes, equilibrando las diferencias de poder existentes entre las partes, para introducirlas a través de las herramientas de comunicación adecuadas en el camino del dialogo y de la empatía. El mediador está lejos de ser un policía paternalista que les dice a las partes que hacer y no hacer, debiendo de asegurarse que cuando está en un proceso de mediación, los mediados deben de expresar sus puntos de vista, realizando una escucha activa, comprendiendo los sentimientos y motivaciones de la parte contraria con el fin de que estas busquen una solución por sí mismas, en la que todos ganen.

Es por ello que la actuación, responsabilidad, y formación del mediador está pormenorizadamente reglada en el título III de la LM (Estatuto del mediador) y desarrollada por el RLM, donde dedica una buena parte de su articulado a la formación y registro de mediadores. Para ejercer de mediador se ha de estar en posesión de un título universitario oficial o formación profesional superior (art. 11 de la LM) y contar con una formación específica en mediación (según el art. 5 del RLM será de al menos 100 horas de docencia efectiva) dirigida a proporcionar a los mediadores los una capacitación y habilidades, entre las cuales comprende tener conocimiento en el marco jurídico, en psicología, en técnicas de comunicación y en resolución de conflictos.

El tratamiento con las víctimas de delitos y en general con cualquier mediado, la capacitación y las habilidades en comunicación son fundamentales para la correcta consecución del proceso de mediación. Como añadidura, en el caso del mediador policial, el cual desarrolla su labor en dependencias policiales y con su uniformidad, lejos de ser un lastre para la mediación como muchos pueden pensar, acaba siendo un diferenciador muy notable que ayuda a las partes a iniciar el dialogo. La fuerza de este tipo de mediación como señala Gallardo y Hierro

(2016, p.28), radica en la *confianza* del ciudadano en la institución policial, en el respeto hacia del mediador policial al percibirlo como autoridad moral y con el poder social equilibrado que permite presuponer que va a conducir el proceso de una forma neutral e imparcial.

Y así debe de ser, ya que la función principal del policía mediador es promover el respeto entre los mediados y la expresión de las ideas o sentimientos que deseen aportar, incentivando su participación de una forma equilibrada, un dialogo sin obstáculos y alentando a las partes para que tomen decisiones en las que ambos ganen (Gallardo y Cobler 2012, p. 166).

#### 4.4. Mediación penal y mediación policial

Ante la diversidad de situaciones y motivaciones que existen para que alguien participe en cualquiera de los programas de Justicia Restaurativa de los indicados en el apartado 3.1.1.1, es necesario configurarlos en función del nivel de participación de las partes e informarles de cuál es su papel y el de los demás en el proceso.

En el caso de las víctimas de un hecho delictivo, es fundamental que el proceso utilizado se diseñe para que la misma esté preparada para hablar de forma voluntaria con el delincuente. A su vez éste último, existiendo indicios sólidos de la existencia de un delito y de su intervención en el mismo, podrá participar voluntariamente del proceso dialogado, teniendo en cuenta siempre que se tendrá que comprometer a reparar de forma real y practica el daño causado. El proceso supondrá para el victimario la posibilidad de explicarse por sí mismo y alcanzar un acuerdo en el que, al igual que la víctima, acabará ganando con respecto al resultado que se hubiera producido en el proceso penal. En este contexto, es la mediación penal la idónea para que víctima y autor alcancen los objetivos propuestos.

Sin embargo, en el caso del policía tal y como indica el Manual sobre Programas de Justicia restaurativa de la ONU (2006, p. 62) su papel puede ser muy diferente en función de la práctica restaurativa que se lleve a cabo. Como hemos visto, entre todas las herramientas de Justicia

Restaurativa, aquella que le permite interaccionar con la víctima y autor como miembros de la comunidad, incrementando la eficiencia y eficacia en la prevención del delito y el desorden social, es la mediación policial, debiendo de establecer los canales de colaboración adecuados para que la jurisdicción penal y los implicados en el proceso penal tengan acceso a la misma.

#### 4.4.1. Ventajas de la mediación policial frente al sistema judicial

En el proceso penal vimos que a raíz de los principios de necesidad y oficialidad, las partes no pueden configurar ni proponer el objeto del proceso, no siendo decisivas las pretensiones de la partes. Es más, como indica en su entrevista la Jueza Salom (2019), la sentencia del proceso penal no da solución al conflicto que se ha juzgado, declarando únicamente los hechos como probados e impone una pena o absuelve al autor, por lo que una vez terminado el juicio al persistir las causas que originaron el conflicto, éste es muy probable que se vuelva a reproducir y que los protagonistas regresen a la sede judicial. La denominada “*rueda de enemistad y rencor*”, de la que las partes no saben salir, es empeorada por la actuación judicial al no poder analizar y estudiar las causas primigenias del conflicto, ya que los Jueces y Tribunales únicamente pueden circunscribirse a los hechos que ese día se juzguen.

Es por ello, que la mediación policial presenta una serie de beneficios frente al sistema al judicial, tratándose de un procedimiento en el que las partes pueden actuar proactivamente, acometiendo las causas originales por las que se produjo el conflicto, donde la víctima puede presentar por si misma sus necesidades, intereses y sentimientos sobre lo ocurrido y donde el autor del delito puede reconocer el error cometido y reparar adecuadamente a la víctima, aceptando ambos una solución consensuada frente a la impuesta por la autoridad judicial. Esta metodología es la que permite que lo acordado por víctima y ofensor perdure en el tiempo, ya que es fruto del trabajo realizado por ellos mismos, disminuyendo la reincidencia, alcanzando el objetivo de la prevención especial. Todo ello se realiza en un proceso estructurado pero mucho más flexible que el judicial, pudiendo adaptar la actuación del mediador a las circunstancias específicas del caso y de las partes, además de ser una práctica más rápida, aligerando costes económicos y emocionales. La mediación es una herramienta

donde prima la confianza de las partes en el mediador, y al tratarse de un proceso confidencial las partes suelen tratar todos los aspectos relacionados con el conflicto, cuestión que es más difícil que ocurra en el proceso judicial, el cual es público, y donde las partes a través de sus representantes legales intentarán evitar que se discuta sobre la información que vaya en contra de sus intereses, lo que hará que muchas de las cuestiones tratadas se queden sin resolver. Un aspecto de los más importante es que en la mediación en general y en la policial en particular, todas las partes ganan, incluida la comunidad, quedando satisfechos tanto por el resultado como por el hecho de haber aprendido a resolver un conflicto, cuestión que a nivel judicial no ocurre ya que como hemos indicado, normalmente una de las partes gana y otra pierde e incluso pierden las dos, dejándolas a la postre insatisfechas. A fin de cuentas, la mediación acerca más al ciudadano a su administración, promueve que estos se autorresponsabilicen de sus acciones, creando red social, previniendo la violencia al reducir la escalada de conflictos, cuestión que el proceso judicial siquiera lo tiene en cuenta.

#### 4.5. La víctima en la mediación policial

A lo largo de este TFG se ha hablado de muchos aspectos relativos a la víctima y los beneficios que supone para esta la mediación policial, pero creo conveniente indicar tres aspectos que creo fundamentales a la hora de hablar de la víctima en este proceso restaurativo, como son la información, la confianza y evitar la victimización secundaria. De los dos últimos se ha hablado en muchos de los apartados desde diferentes perspectivas, y del primero de ellos, la información (tratado brevemente en el párrafo final del apartado 4.2.2), decir que es fundamental entender que es el elemento esencial y requerido por toda la normativa que regula la intervención con la víctima, ya que conduce a que la víctima confíe en la institución y no se sienta revictimizada.

Cuando una persona es sujeto pasivo de una acción criminal, a la hora de acudir a cualquier institución se suele encontrar en una situación de *“incertidumbre, miedo y sentimiento de soledad”*, debiendo los mediadores y los funcionarios en general mostrarse desde el primer momento receptivos, ofreciéndoles información, apoyo y confianza (Palenque 2018, p. 92). La

información, derecho básico recogido en el LEVD, en la LM y en la GPMI debe de ser otorgado a la víctima en un lenguaje claro y sencillo, adaptándolo a las características de la víctima (personas extranjeras, con discapacidad, etc.). Por lo tanto, esa información que es comienzo de todo proceso de mediación, es el punto de partida para que la víctima entienda que es parte esencial de su conflicto y que sólo ella, en colaboración con el infractor y con la ayuda del mediador, puede construir un nuevo camino para continuar con su vida mirando al futuro, sin necesidad de enterrar sentimientos, ni resignándose a sobrevivir.

#### 4.5.1. El redescubrimiento de la víctima a través de la Mediación Policial

El delito rompe la sensación de seguridad de la persona que lo padece y de la comunidad que la ampara. Es más, cualquier conflicto, sea criminal o no, desestabiliza emocionalmente a las personas situándolas en un escenario que nunca hubieran deseado vivir. En el ámbito penal, la víctima ha sido tutelada por el Estado de tal forma que no ha tenido decisión alguna sobre las pretensiones que podría desear en un proceso formal y garantista, donde su estructura impide poder llegar a conocer en muchas situaciones las causas subyacentes que originaron la comisión del delito.

Ante estas circunstancias, la mediación policial, se ha constituido como un servicio nacido con la vocación de auxiliar a la comunidad en cuestiones leves que afectan a la convivencia, estudiándolas, analizándolas y facilitando un espacio de dialogo entre las partes, de forma que se pudiera llegar a un acuerdo sobre el conflicto, formal o informal, además de aprender éstas a cómo resolverlo por sí mismas – provención –. Con el paso del tiempo, el servicio de mediación ha ido evolucionando hasta poder intervenir con víctimas de casi cualquier tipo de delito, auxiliando a los órganos judiciales y sobre todo ayudándolas a transformar su vivencia, de forma que se liberen de un lastre que en ningún momento desearon llevar.

Desde el servicio de mediación policial se trabaja con la víctima de una forma *individualizada*, evaluando todos los aspectos que puedan afectar a su calidad de vida, asesorándola en todo aquello que pueda necesitar, contactando con aquellos servicios que puedan ofrecerle ayuda

y preparándola de tal forma que se sienta capacitada para afrontar adecuadamente un dialogo con aquel que ha alterado su *status* vital, llegando a quebrar su confianza en sí misma. El fin último, es hacer que ésta sienta que tiene el poder necesario para defender sus necesidades y posiciones frente a aquel que la desestructuró. De esta forma, la víctima, construye su propia narrativa y crea una nueva identidad abandonando ese estado transitorio fruto de los mecanismos adaptativos ante la situación vivida.

Al resituar a la víctima de esta manera tras la mediación, donde todos ganan, comprobamos que en ella se crea un entorno de confianza hacia sí misma, hacia la institución que la asistido y en general hacia la sociedad que la concibe como socialmente reconocida, lo que permite afirmar que el proceso de mediación policial ha *“redescubierto a la víctima”* al hacerla participe y parte decisoria de todas aquellas cuestiones que la afectan. No se ha hablado de alcanzar acuerdos o incluso de restituir materialmente a la víctima, si no de que esta sienta que ha recuperado el control de su situación (sabiendo que su vida no va a volver a ser la misma que antes del delito), siendo fundamental para sobreponerse a la situación traumática que la sacudió.

#### 4.5.2. Resiliencia o inoculación de la víctima aplicada desde la mediación

En este contexto, es donde se produce la desvictimización de la persona agraviada, entendiendo éste como el mecanismo o el conjunto de variables necesarios para que se produzca el proceso de reconstrucción, dotándola de elementos que la capaciten para el desarrollo de estrategias en caso de que se produzca un nuevo conflicto en su vida. Es en esta perspectiva donde la mediación policial entronca con las tesis de la resiliencia o inoculación de la víctima. De acuerdo con el concepto de resiliencia facilitada por Forés y Grané (2012, p. 24) definido como *“... la capacidad de un grupo o de una persona de afrontar las adversidades, sobreponerse y salir fortalecido o transformado”* y partiendo de las características propias de la mediación, donde se produce una interacción entre las partes del conflicto, y se aborda un posible acuerdo a través de un dialogo creativo y proactivo, llego a la conclusión de que la resiliencia aplicada a la mediación policial posibilita el redescubrimiento de la persona

ofreciéndola una salida al bloqueo emocional y cognitivo-conductual producido ante una situación traumática, como es la de sufrir un delito.

Esto es así, debido a que en el proceso de mediación policial, el mediador encauza a las partes promoviendo una comunicación tendente a inculcar nuevas capacidades y habilidades tanto en la víctima como en el victimario, educándolos en una cultura del diálogo – provención – y generándoles nuevos recursos que les permita prevenir conflictos futuros de una forma adecuada.

En el caso de la víctima, este proceso, además la permite sobreponerse a la situación vivida, liberándose de los sentimientos de culpa, miedo, dolor, etc. que comporta la situación, lo que provoca que, ante futuras experiencias adversas, con las herramientas aprendidas y adquiridas, se encuentre en una mejor condición cuando tenga que afrontar un suceso parecido o similar. Además, esta situación en el momento de finalizar la mediación hace sentir a la víctima que ha recuperado el control de su vida, con todo lo que ello conlleva a nivel emocional y social (mayor fortaleza, confianza en sus posibilidades, optimismo, apoyo en los demás, etc.).

#### 4.6. La Mediación intrajudicial en el ámbito de la Mediación Policial

Teniendo en cuenta lo hasta ahora argumentado, la Policía en su filosofía de actuación preventiva, cercana al ciudadano y referente social en materia de seguridad, al constituirse como una entidad cuya funcionalidad está basada en el trabajo en red y teniendo en cuenta su integración, colaboración y subordinación a los órganos judiciales, parece adecuado, que en una materia como es la resolución de conflictos, de la que ambas entidades son partícipes, las dos instituciones colaboren de una forma complementaria.

El modelo adversarial llevado a cabo por la justicia tradicional, y más concretamente en el ámbito penal, tal y como indica el CGPJ en la GPMI (2016, p. 7) no alcanza la eficiencia que

requiere la tutela judicial solicitada por los ciudadanos, debiendo de complementarse por servicios de mediación conectados con el Tribunal o los Juzgados. Los factores que abogan por este tipo de práctica los explica el Magistrado Subijana (2017, p. 142) indicando que es necesario la implementación de respuestas comunicativas a los conflictos que se desarrollan en una sociedad compleja y global como es la actual. Respuestas que reconozcan la autonomía de la persona y aprecien los intereses y valores personales frente a los intereses que concurren en el conflicto, todo ello siempre desde el equilibrio.

Por la tanto, el Juez o Tribunal se ha de mostrar versátil promoviendo en aquellos casos que estime necesario la tutela efectiva de una manera distinta a lo que lo hace habitualmente, mediante procesos comunicativos en los que su función únicamente se circunscribirá a comprobar que se respeta la legalidad del proceso. Y todo ello se lo ofrece una institución como es la del servicio de mediación policial, en la medida que cumpla todos los requisitos de formación y experiencia exigibles a los mediadores, por tratarse de un organismo cercano a los órganos judiciales (de acuerdo con el art. 283 de la LECrim la policía los auxiliará cuando estos lo precisen) y a su vez integrado en el tejido social y capacitado para promover tanto la citada garantía legal del proceso que se lleve a cabo, como la adecuada responsabilidad de los mediadores ante cualquier actuación bajo el desarrollo de sus funciones (art. 5 de la LOFFCCSS) y garante al ser un organismo público del reconocido derecho a la justicia gratuita (cuestión que no les ofrece los servicios de mediadores profesionales).

## 5. Ejemplo de buenas prácticas. El servicio UMA de la Policía Local de Alcobendas

La Ciudad de Alcobendas es un municipio situado en la Comunidad de Madrid (España) cuya extensión es de 45,24 Km<sup>2</sup> y con una población de 117.040 hab. según los datos del INE en 2019. Así mismo se sitúa como el tercer municipio de España, detrás de Madrid y Barcelona, en generación de riqueza por parte de sus empresas (Distribución de la facturación de las sociedades por municipio 2019, p.2), dando cuenta de su contexto sociodemográfico.

En este marco nos encontramos con el servicio de la Policía Local de Alcobendas, cuyo modelo policial denominado “Policía Participativa para la convivencia”, basado en la filosofía de Policía de Proximidad (Plan Diseña Alcobendas 2020 2012, p. 112), ofrece una respuesta integral a las necesidades que los vecinos demandan de su Policía en el ámbito de la convivencia, basándose en políticas de seguridad pública eficaces, en la protección de los derechos y libertades, siempre desde la perspectiva de la prevención. Entre los objetivos específicos que se plantea esta institución, recogido como fundamental en el Plan diseña de Alcobendas 2020 (2012, p.107), está la atención integral a los colectivos más vulnerables, encontrándose entre ellos las víctimas de delitos, para lo que desarrollará junto con el resto de servicios municipales las actuaciones y programas idóneos tendentes a ofrecer un servicio eficaz y eficiente. Uno de los programas más exitosos en esta materia, diseñado durante el año 2016 y cuya puesta en marcha aconteció en febrero de 2017, es la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Alcobendas, denominado UMA.

### 5.1. La Unidad de Mediación de la Policía Local de Alcobendas (UMA)

El servicio UMA inicia su andadura en febrero del año 2017, al amparo del art. 5 y la disposición final 1ª de la LM y del art. 53.1.i de la LOFFCCSS, para dar cabida las exigencias de una sociedad cambiante, debiendo por lo tanto ajustar el modelo policial esas necesidades. La complejidad

de las relaciones sociales, económicas, personales y familiares de nuestra sociedad, incide en las formas de gestión de conflictos y resolución de controversias, presentándose la mediación como una respuesta eficaz y satisfactoria a esta nueva problemática, especialmente en los casos en los que existe mero desencuentro originado por la ausencia de comunicación entre las partes, sea cual sea su origen.

El servicio está compuesto en la actualidad por 3 mandos policiales (todos ellos mediadores), cinco agentes y colaboran activamente una abogada y una psicóloga del SAV de la Policía Local de Alcobendas. De acuerdo a lo que indica el Reglamento interno de la UMA (ver Anexo C), únicamente pueden ser inscritos como mediador en su Registro de mediadores de la UMA aquellos funcionarios de Carrera al Cuerpo de Policía Local de la Ciudad de Alcobendas que acrediten la formación homologada suficiente y la experiencia contrastada en mediación, conforme a los requisitos establecidos en el RLM. Los fines de esta unidad son 18 (ver Anexo D) de los cuales destacan que se ofrece un servicio de calidad en los diferentes ámbitos de actuación de la mediación y siempre sujetos a los principios recogidos en la legislación, propiciando alcanzar acuerdos favorables enmarcados en la Ley que satisfagan los intereses y necesidades de las partes que acudan al servicio y la colaboración con los órganos jurisdiccionales con arreglo a lo legalmente establecido.

Al servicio se puede acceder por diversos medios, como son la presentación de forma presencial o telemática de la “Solicitud de adhesión a mediación policial” (ver Anexo E), a través de los casos detectados por agentes policiales derivados al servicio UMA (posteriormente tras contactar con las partes, si desean acceder voluntariamente al proceso de mediación este se llevará a cabo), por derivaciones de otros servicios municipales o por derivación por parte de los órganos judiciales.

El tipo de mediaciones que se realiza por parte de la UMA son consecuencia de su labor en el ámbito comunitario y de la aquellos ilícitos que los Juzgados de Alcobendas deriven con determinados condicionantes. Los conflictos relacionados con la calidad de vida, las relaciones interpersonales en el ámbito de la vecindad susceptibles de ser mediados son:

- Problemas de convivencia cuyo origen sea la comunidad de vecinos.
- Molestias entre vecinos (ruidos, fiestas, música, malos olores, obras, etc.).
- Molestias procedentes de locales anexos (ruidos, humos, música, alarmas, clientes que molestan, malos olores, obras, etc.).
- Hechos motivados por aspectos relacionados con la diversidad cultural o sociedad diversa (culturalidad, inclusión social, integración comunitaria, etc).
- Otras intervenciones que por sus características sean susceptibles de mediación.

La derivación intrajudicial será con el objeto de realizar mediación civil o penal, de aquellos expedientes judiciales que el Juez determine que han de ser derivados al servicio UMA. Los únicos condicionantes existentes son que cumplan la legalidad y que uno de los implicados en el Atestado sea vecino de la localidad de Alcobendas.

El procedimiento de mediación policial tanto intrajudicial como el comunitario o extrajudicial están regulados por la LM, siendo un proceso breve y flexible cuyos principios rectores son voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad, caracterizado por ser gratuito en todas sus fases, por realizarse en dependencias policiales, por un mediador vestido con su uniformidad y por llevarse a cabo en un *periodo máximo de 30 días*, salvo que excepcionalmente la mediación haya de prolongarse por causa ajenas al proceso (una de las partes le es imposible acudir por encontrarse fuera del país por trabajo, etc.), lo que reduce los tiempos de resolución del conflicto y las tensiones propias del proceso judicial. El proceso de mediación está protocolarizado (ver ANEXO F) y no se finaliza una vez que las partes lleguen o no a un acuerdo, sino que una vez finalizado el proceso formal de la mediación, el equipo de mediadores o su mando, entregará una encuesta de satisfacción y si hay acuerdo harán un seguimiento de la resolución del conflicto, evaluando el cumplimiento del acuerdo. Para ello, pasados 30 días desde la firma del acuerdo de mediación, los agentes mediadores contactarán con las partes, para obtener la información relativa a si se ha cumplido o no lo pactado. Por lo tanto, el procedimiento, sus protocolos y en definitiva el trabajo realizado por los mediadores será evaluado por las personas que han intervenido en la mediación. Con estas características decir que en el año 2019 se han llevado a cabo un total de 94 mediaciones, de las cuales 70 de ellas han llegado a un acuerdo (el 74,4%). Indicar que de las mediaciones con acuerdo, el

97% de las personas que han intervenido en la mediación, una vez que han pasado los 30 días de seguimiento, han manifestado su satisfacción con esta herramienta y que ha supuesto un impacto positivo en su vida tras haber realizado la mediación (ANEXO G).

#### 5.1.1. Mediación policial realizada por Equipos interdisciplinarios. Servicio de Atención a la Víctima (SAV).

Actualmente y desde el comienzo del servicio UMA, éste último ha contado con la colaboración del SAV, integrado por una abogada y una psicóloga y cuya función es ofrecer una respuesta integral a todos aquellos vecinos de Alcobendas que hayan sufrido un delito y mitigar las consecuencias tanto materiales como morales derivadas del mismo. Este equipo de trabajo se configuró así, con el objeto de obtener un mayor aprovechamiento de los recursos policiales y municipales, donde la mecánica de trabajo, además de su sentido formal (gestión por objetivos), se ha desarrollado en ocasiones de una forma creativa producto de la buena relación y buena dinámica de las partes del Equipo.

Este trabajo realizado desde la óptica de la interdisciplinariedad, está basado en la co-mediación, es decir, la participación de al menos dos mediadores en el mismo proceso, de forma simultánea o alternativa, pero en este caso, siempre liderado y supervisado por un mando de la unidad UMA. Esta forma de trabajar en mediación se lleva a cabo en situaciones donde la problemática es de tal complejidad (por su naturaleza, número de participantes e incluso por posibles sesgos de los mediadores) o especialidad que conviene la participación de varios mediadores.

#### 5.2. De la mediación comunitaria a la mediación intrajudicial

El proyecto del servicio de la UMA se gestó con la idea de que esta unidad asistiera a aquellas personas que tuvieran un problema de convivencia que no fuera un ilícito o que en caso de que estuviera judicializado, se intervendría una vez que recayera sentencia y se volviera a

reproducir la problemática. Una vez alcanzada la suficiente experiencia por parte de los mediadores, desde el servicio se entendió que se tenía la preparación adecuada para ayudar a resolver aquellas otras problemáticas, que por grave que fueran (ya que habían acudido a la última *ratio* de la administración pública para resolver su conflicto) podían alcanzar una solución satisfactoria a través de la mediación policial.

Es por ello que en noviembre de 2018, tras mantener varias reuniones con el Decanato de los Juzgados de Alcobendas, se alcanzó el acuerdo de que una vez que la institución de mediación UMA y sus mediadores estuvieran inscritos en el registro de mediadores del Ministerio de Justicia, por parte de los juzgados que desearan se podrían mandar casos a la unidad de mediación. El 15 de noviembre de 2018 se registró al servicio de la UMA como la primera institución policial de España en el registro de mediadores (ver ANEXO H) y al primer mediador. Fruto de ello son las 19 mediaciones intrajudiciales que se han llevado a cabo durante el año 2019, en delitos tales como: delitos de odio; malos tratos en el ámbito familiar; agresiones, coacciones, impagos de alquiler o insultos y amenazas (Ver ANEXO I). pero lo más relevante es que de las 19 mediaciones, en 17 de ellas las partes alcanzaron un acuerdo (el 89%), procediéndose posteriormente al archivo definitivo de las causas penales.

### 5.3. La víctima y el servicio UMA

Con la implantación del servicio UMA y su colaboración activa con el SAV se ha alcanzado objetivamente uno de los grandes propósitos tanto de la función policial como de la sociedad en general. Atender a las víctimas fruto de una problemática comunitaria o de delitos de una forma adecuada, evitando su victimización secundaria y atendiendo integralmente todos aquellos aspectos de un conflicto que les han acarreado consecuencias muy negativas en todos los ámbitos de su vida. Pero este logro a su vez se ha revertido en la forma de actuación de la mayoría de los agentes de la plantilla, al comprobar que las habilidades adquiridas por parte de los mediadores y las competencias para desarrollar las herramientas de comunicación les permite desarrollar su trabajo de una forma mucho más efectiva y eficiente.

La complementariedad de este servicio con el proceso judicial se ha demostrado altamente eficaz y beneficioso, sobre todo para la víctima del delito. El factor más determinante para ello, ha sido la posibilidad de equilibrar el poder entre víctima y agresor, lo que ha permitido establecer un diálogo en condiciones e igualdad, pudiendo la víctima expresar sus sentimientos y llegar a entender los porqués de las acciones llevadas a cabo por cada una de las partes. En los casos de violencia en el ámbito doméstico, se ha podido trabajar a nivel familiar, llegando las partes a comprender que existen otras formas de abordar su convivencia. El perdón otorgado por la víctima y el reconocimiento de lo sucedido por parte del agresor, ha ayudado a transformar la percepción de las consecuencias del delito, dándole una trascendencia menor a lo ocurrido y desbloqueando emocionalmente sentimientos negativos que afectaban a su persona. Otro de los factores determinantes para la víctima, ha sido la economía temporal, traducida en el propósito de intentar alcanzar una solución en el menor tiempo posible, lo que evita reincidencias al no estar los problemas resueltos y a su vez reduce la ansiedad en la víctima al dar por finalizada una etapa oscura en su vida.

Por último, decir, que el coste emocional soportado por el mediador es alto en el conjunto de las mediaciones, e incluso algo más en aquellas en las que la relación entre las partes es muy cercana, pero todos los mediadores sin excepción indican que merece la pena al ver el cambio emocional tan positivo que se produce en los interesados una vez que se ha llevado a cabo la mediación.



*Figura 1. Logotipo de la UMA (Programa: Mediación Policial 2016, p. 3)*

## 6. Conclusiones

Bajo mi opinión, es palpable que los cambios estructurales que aún se ha de realizar por parte de las instituciones en general, y entre ellas el poder jurisdiccional, con respecto a la promoción de una participación adecuada e idónea de la víctima en un proceso como es el penal son profundos. Creo que a través de la LEVD se dio un enorme paso legislativo para intentar principalmente evitar la victimización secundaria, desarrollando una serie de principios bastante acertados en su mayoría (no es el caso del acceso de la víctima a la Justicia Restaurativa) y regulando la prestación de un servicio fundamental para ellas como son las OAVD. Pero para mí, a su vez se olvidó de varios aspectos que creo que son relevantes y que a la postre la convierten en un buen intento de Ley, pero a su vez ineficaz.

*Primera.*- Esto lo digo, porque cuando se hace una ley de tanta relevancia (y más con el tiempo que transcurrió desde la aprobación de la Decisión Marco 2001/220/JAI que la impulsó), se ha de intentar que sea altamente aplicable y que aquellos que han de emplearla, puedan hacerlo de la mejor forma posible. Es difícil, para todos los Juzgados y Tribunales puedan llevar a cabo todos los requerimientos que en ella se exigen (personal, formación, infraestructuras, etc.) y es difícil crear unas OAVD si la propia ley en su disposición adicional segunda indica que la aplicación de esta ley no podrá suponer un incremento en las dotaciones de personal, ni retribuciones, ni gastos. Me pregunto, ¿Cómo se puede llevar a cabo una reforma institucional de tal calado sin el apoyo económico necesario? Otro aspecto importante que a mi entender se ha olvidado la LEVD es al criminólogo, como figura experta en el tratamiento de las víctimas, capaz de aunar diversas disciplinas tendentes a ofrecer un servicio integral a éstas. Por último, creo que dada la importancia que está adquiriendo la mediación para la víctima, como herramienta de la Justicia Restaurativa, me parecería adecuado llevar a cabo una modificación más técnica del artículo 15 que lo regula.

*Segunda.*-En este sentido, intuyo que el CGPJ de una forma muy acertada ha atisbado que a través de la colaboración con otras instituciones y por medio del empleo de otros métodos más comunicativos, como son los que ofrece las diversas prácticas de la Justicia Restaurativa, y entre ellas su herramienta más conocida como es la mediación, el trato deficiente que en

muchos casos se le está dando a la víctima puede sustancialmente aminorarse. Si para ello creó la GPMI en 2016 y a la vista de los resultados positivos ofrecidos por esta iniciativa y recogidos en sus diversas memorias anuales, creo que esta institución debería en este momento profundizar ampliamente en la sistematización de la metodología que pretende implantar y sobre todo promover un cambio legislativo que impulse la medición intrajudicial, de forma que ofrezca una seguridad jurídica a aquellos operadores que intervienen en los procesos jurisdiccionales. Desde mi punto de vista, con ello se conseguiría que la víctima fuera participe real de un proceso, que si bien no ha buscado, es parte fundamental de un episodio de su vida que ha de quedar resuelto tanto material como moralmente. Pienso que es así como se debería de ofrecer a la víctima una tutela judicial realmente efectiva, dando la oportunidad a ésta de intervenir en el proceso ejerciendo adecuadamente su derecho de autonomía de voluntad y su dignidad destruida al ser víctima de un delito.

*Tercera.-* No obstante, a pesar de que la instituciones del Estado y de las Comunidades Autónomas tienen un papel fundamental en esta materia, sobre todo a la hora de legislar, a mi juicio han de ser las corporaciones locales las que deben de promover, siempre dentro de la legalidad, actuaciones y servicios que refuercen los valores de compromiso, calidad y diálogo solidario entre sus vecinos, y sobre todo en aquellos vecinos que por sus características sociales son más vulnerables. En el ámbito de la víctima de delitos, para mí es un gran acierto la implantación por parte de determinados Ayuntamientos y Concejalías de Seguridad Ciudadana de los servicios de mediación policial y de SAV de delitos, ya que creo que ha supuesto un cambio muy notable en la valoración de la función de la policía local, la cual además de cercanía por sus funciones de policía de proximidad, ha dado un paso más al volverse más *amable*, gracias a las habilidades de comunicación y de escucha activa que han ido introduciendo los agentes de las unidades de mediación y personal de los SAV en una institución tan jerarquizada y empoderada como lo ha sido hasta hace pocos años. El Ayuntamiento es la entidad de gestión pública más cercana al ciudadano y yo lo impondría de prestación obligatoria en la LRBRL.

*Cuarta.-* Para mí la clave de éxito de las Unidades de mediación policial, sin duda está en su figura de autoridad, entendida como conocedor de la realidad de su entorno comunitario, de

su reconocimiento social y de la capacidad de adaptación a las nuevas exigencias por parte de los vecinos de su localidad. Creo que las policías han dar un nuevo giro en sus políticas de atención al ciudadano y este servicio puede ser punta de lanza para provocar el cambio en la Policía Local. Los datos ofrecidos en este TFG por la UMA de la Policía Local de Alcobendas, cuyos datos son similares a los obtenidos por las unidades de mediación policial españolas (Vila-real, Torrent, Reus, Málaga, Cádiz, Torrevieja, Móstoles, etc.), para mí demuestran como este servicio pionero permite que la víctima tenga la opción de elegir y de participar en el proceso judicial de forma plena evitando su victimización secundaria, cuestión que creo que no se ha conseguido por parte de otros organismos hasta la fecha. Además, estoy seguro de que esta forma de trabajar abrirá los ojos al resto de los servicios policiales, enseñándoles que existe otra forma de relacionarse con el ciudadano, al menos igual de efectiva y sobre todo mucho más eficiente.

*Quinta.*- Sin embargo, bajo mi experiencia el talón de Aquiles de estas unidades viene por la incredulidad mostrada por parte de muchos profesionales de las instituciones del poder judicial, de profesionales de la psicología, de criminólogos y policías, que desconociendo el funcionamiento real de esta forma de servir al ciudadano la han invalidado sin darle siquiera una oportunidad.

*Sexta.*- Por último, deseo aportar una idea muy personal de cómo se podría dar el impulso necesario a este servicio. Creo que esto se conseguiría modificando tanto el art. 53.1 i) de la LOFFCCSS, debiendo de mencionar explícitamente la mediación policial como técnica en la resolución de conflictos privados, al mismo tiempo que se regula legalmente la mediación intrajudicial, adaptando el procedimiento de la LM a toda la tipología de mediación existente (penal, civil, etc.), a la vez que se impulsa un modelo de participación “semi obligatoria” frente la actual modelo de voluntariedad de las partes, con el objeto de evitar judicializar numerosas controversias que pueden ser resueltas de una forma autocompositiva.

Como decía Jorge Bucay, “*nadie puede recorrer por ti tu camino*” (2012, p. 51)

## Referencias bibliográficas

### Bibliografía básica

ARMENTA DEU, T. «Justicia restaurativa, mediación penal y víctima. Vinculación europea y análisis crítico». *Revista General de Derecho Europeo* [en línea]. 2018. Núm.44, pp. 204-243. [consulta: abril de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6276854>

BAJO FERNANDEZ, M. y LASCURAÍN SANCHEZ J.A. «El Derecho Penal: Concepto», pp. 27-47. En LASURAÍN SANCHEZ J.A. (coord.). *Manual de Introducción al Derecho Penal*. 1ª ed. Madrid: Imprenta nacional de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2019

BIETTI, L. M. «Disonancia cognitiva: procesos cognitivos para justificar acciones inmorales». *Ciencia Cognitiva: Revista Electrónica de Divulgación*, [en línea]. 2009. Vol. 3, núm. 1, pp. 15-17. [consulta: abril de 2020]. Disponible en: <http://www.cienciacognitiva.org/?p=59>

BLACK, DONALD W. y GRANT, JON E. «Trastornos relacionados con traumas y factores de estrés», pp. 169-190. *DSM-5 Guía de uso: El complemento esencial del manual diagnóstico y estadísticos de los trastornos mentales*. 5ª ed. Madrid: Editorial Panamericana. 2016

BUCAJ, J. *Déjame que te cuente*. [en línea]. Madrid: Debolsillo (punto de lectura), 2020

CALDERÓN CONCHA, P. «Teoría de conflictos de Johan Galtung». *Revista de paz y conflictos* [en línea]. 2009, núm. 2, pp. 60-81 [consulta: abril de 2020]. Issn:1988-7221. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/issue/view/23>

CID MOLINÉ, J. «Medios alternativos de solución de conflictos y Derecho Penal». *Revista de Estudios de la Justicia*. Núm. 11, pp. 111-130. 2009

COBLER MARTINEZ. E., GALLARDO CAMPOS. R. A., LAZARO GUILLAMÓN, C. y PEREZ I MONTIEL, J. *Mediación policial: Práctica para la gestión del conflicto*. 1ª ed. Madrid: Dykinson S.L., 2015

DOMINGO DE LA FUENTE, V. «Justicia Restaurativa “la filosofía” y la mediación penal, una de sus formas de aplicarla». *Lawyerpress news*. 17 de enero de 2014. Disponible en: [http://www.lawyerpress.com/news/2014\\_01/1701\\_14\\_008.html](http://www.lawyerpress.com/news/2014_01/1701_14_008.html)

ETXEBERRIA GURIDI, J.F. «Presente y futuro de la mediación penal en el ordenamiento español: ¿cabe más incertidumbre?». *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*. Vol.5, núm. 1, pp. 33-72. 2019. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6934336>

FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M.I. «Protección y tutela de las víctimas en el proceso penal», pp. 177-200. *En Cuadernos penales Jose María Lidón: Modificaciones sustantivas en Derecho penal y el Estatuto de la víctima*. Núm. 13. Bilbao: Deusto publicaciones, 2017.

FORÉS, A. y GRANÉ, J. *La resiliencia. Crecer desde la adversidad*. 4ª Edición. Barcelona: Plataforma Editorial, 2012

GALLARDO, R. y COBLER, E. *Mediación policial: El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. 1ª ed. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012.

GALLARDO CAMPOS, R.A. y HIERRO BATALLA, A. *Mediación policial: La reflexión sobre la reflexión*. 1ª ed. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. 2016

GARCÍA-PABLOS DE MOLINA, A. *Tratado de Criminología*. 5ª ed. Valencia: Tirant lo Blanch, 2014.

HERRERO ALONSO, M.C. y GARRIDO MARTÍN, E. «Los efectos de la violencia sobre sus víctimas». *Psicothema* [en línea]. 2001, Vol. 14. núm. Extra 1, pp. 109-117 [consulta: abril de 2020]. Issn:0214-9915. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4687193>

KELLING, G.L. y WILSON J.Q. «Broken Windows». *The Atlantic*. Marzo de 1982, disponible en: <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/1982/03/broken-windows/304465/>

LAZARO GUILLAMÓN, C. «Marco Jurídico de la Mediación policial» pp. 151-185. *Mediación policial: Gestión para la gestión del conflicto*. 1ª ed. Madrid: Dykinson S.L., 2014

LAZARO GUILLAMON, C. «De la autoridad y sus agentes» pp. 171-176. En GALLARDO CAMPOS, R.A. y HIERRO BATALLA, A. (coord.). *Mediación policial. La reflexión sobre la reflexión*. 1ª ed. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. 2016

LEDERACH, J. P. *El abecé de la paz y los conflictos*. 1º Ed. Madrid: Los libros de la Catarata, 2000.

McCOLD, P. «La historia Reciente de la justicia restaurativa. Mediación, círculos y conferencias». *Revista Delito y Sociedad* [en línea]. 2013, Vol. 12. núm. 36, pp. 9-44 [consulta: abril de 2020]. Issn: 2362-3306. Disponible en: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DelitoYSociedad/issue/view/535>

MORILLAS FERNÁNDEZ, D. L. PATRÓ HERNÁNDEZ, R. M. Y AGUILAR CÁRCELES, M. M. *Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. Madrid: Dykinson. 2014

OLALDE, A.A. *40 ideas para la práctica de la justicia restaurativa en la jurisdicción penal*. Madrid: Dykinson, S.L. 2017

PASCUAL RODRÍGUEZ, E. *Los Ojos del Otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y exmiembros de ETA*. 1º Ed. Cantabria: Salterrae, 2013

PERRINO PÉREZ, Á. L. JAÉN VALLEJO, M. Y AGUDO FERNÁNDEZ, E. *La víctima en la justicia penal: el estatuto jurídico de la víctima del delito*. Madrid, Spain: Dykinson, 2016.

REDORTA LORENTE, J. «Aspectos críticos para implantar la medición en contextos de policía». *Revista Catalana de Seguretat Pública*, [en línea], 2004, Núm. 15, p. 29-46. [consulta: abril de 2020]. Issn: 1138-2465. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/RCSP/article/view/130786>

ROIG TORRES, M. «La mediación penal en España, Estados Unidos y Alemania». *Cuadernos de Política Criminal*. Núm. 121, I, época II. Pp. 257-301, Madrid: Dykinson, 2017

SAEZ DE LA FUENTE ALDAMA, I. y GALO BILBAO, A. «Cambio de foco del sistema de justicia penal: del victimario a la víctima. Análisis ético-político del Estatuto de la víctima», pp. 15-47. *Cuadernos penales Jose María Lidón: Modificaciones sustantivas en Derecho penal y el Estatuto de la víctima*. Núm. 13. Bilbao: Deusto publicaciones, 2018.

SALOM LUCAS, A. «Mediación penal, ¿Por qué no?». *Derecho.com*. 20 de febrero de 2019. Disponible en: <https://elderecho.com/mediacion-penal-no>

SILVA SANCHEZ, J.M. «Restablecimiento del derecho y superación del conflicto interpersonal tras el delito». *Revista de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas UPB*. 2017. Vol. 47, núm. 127, pp. 495 – 510 [consulta: marzo de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6338477>

SUBIJANA, I.J., LEDESMA, M., FREIERE PEREZ, R.M., ALADRO, J.C. «Protocolo de mediación penal». pp. 93-128. *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial. Consejo General del Poder Judicial* [en línea]. 2016. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/>

SUBIJANA ZUNZUNEGUI, I.J «El modelo de justicia restaurativa tras la ley 4/2015 del Estatuto de la víctima del delito», pp. 139-175. *Cuadernos penales José María Lidón: Modificaciones sustantivas en Derecho penal y el Estatuto de la víctima*. Núm. 13. Bilbao: Deusto publicaciones, 2017.

TAMARIT SUMALLA, J.M. «Una lectura victimológica del Estatuto jurídico de las víctimas», pp. 115-138. *Cuadernos penales Jose María Lidón: Modificaciones sustantivas en Derecho penal y el Estatuto de la víctima*. Núm. 13. Bilbao: Deusto publicaciones, 2017.

VARONA MARTINEZ, G.M. «Victimización secundaria, en particular en delitos contra la seguridad vial, sistemas de justicia y la creencia en seres mitológicos», pp. 247-284. *Cuadernos penales Jose María Lidón: Modificaciones sustantivas en Derecho penal y el Estatuto de la víctima*. Núm. 14. Bilbao: Deusto publicaciones, 2018.

WATCHTEL, T. «Definiendo que es restaurativo». *International Institute for Restorative Practices*. 2013. Disponible en: <http://www.iirp.edu/pdf/Defining-Restorative-Spanish.pdf>

ZEHR, H. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. Intercouse PA, Good Books. 2007.

### **Bibliografía complementaria**

Distribución de la facturación de las sociedades por municipio. Informa D&B S.A.U. 2019. Disponible en:

[https://cdn.informa.es/sites/5c1a2fd74c7cb3612da076ea/content\\_entry5c5021510fa1c000c25b51f0/5d6cd120da508971a98a56a0/files/Facturacion\\_municipios\\_v2.pdf?1567412512](https://cdn.informa.es/sites/5c1a2fd74c7cb3612da076ea/content_entry5c5021510fa1c000c25b51f0/5d6cd120da508971a98a56a0/files/Facturacion_municipios_v2.pdf?1567412512)

*Guía para la práctica de la Mediación Intrajudicial*. Consejo General del Poder Judicial. 2016. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/>

*Manual sobre Programas de Justicia restaurativa*. Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNODC). 2006.

Rea Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.3 en línea]. [consulta: abril de 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es>

*Plan Diseña Alcobendas 2020*. Alcobendas. 2012. Disponible en: <https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&IDR=2295>

*Policía, Guardia Civil y Ejército, las instituciones mejor valoradas incluso por votantes de Podemos*. SocioMétrica. 2019. Disponible en: <http://sociometrica.es/2019/01/policia-guardia-civil-y-ejercito-las-instituciones-mejor-valoradas-incluso-por-votantes-de-podemos/>

*Tema 3: Víctimas y sus tipologías*. Asignatura de Victimología. Grado de Criminología [Material no publicado]. Universidad Internacional de la Rioja, La Rioja, 2019.

*Reglamento Interno de funcionamiento de la Unidad de mediación policial de la Policía Local de Alcobendas*. [Material no publicado]. Policía Local de Alcobendas (Madrid), 2016

*Programa: Mediación Policial*. [Material no publicado]. Policía Local de Alcobendas (Madrid), 2016

*Evaluación del Servicio de Mediación Policial 2019*. [Material no publicado]. Policía Local de Alcobendas (Madrid), 2020

## Legislación citada

Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, p. 12. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)

Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. DOUE. núm. 315, de 14 de noviembre de 2012, páginas 57 a 73. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2012-82192>

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de noviembre de 1995, núm. 281. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-25444-consolidado.pdf>

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 07 de julio de 2012, núm. 162. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112>

Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de abril de 2015, núm. 101. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-4606>

Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, por la que se desarrollan los artículos 14 y 21 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre y se crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación. *Boletín Oficial del Estado*, 9 de mayo de 2014, núm. 113. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-4910>

Propuesta de texto articulado de Ley de Enjuiciamiento Criminal, elaborada por la Comisión Institucional creada por Acuerdo de Consejo de Ministros de 2 de marzo de 2012. Ministerio de Justicia. Disponible en: [https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/1292387342364?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DPropuesta\\_texto\\_articulado\\_L.E.Crim..PDF](https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/1292387342364?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DPropuesta_texto_articulado_L.E.Crim..PDF)

Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, aprobatorio de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. *Gaceta*, 17 de septiembre de 1882. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1882-6036>

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. *Boletín Oficial*

*del Estado*, 27 de diciembre de 2013, núm. 310. Disponible en:  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-13647>

Recomendación CM / Rec (2018) 8 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre «justicia restaurativa en materia penal». Aprobada el 03 de octubre de 2018. Disponible en:  
[https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=09000016808e35f3](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016808e35f3)

## Listado de abreviaturas

CGPJ – Consejo General del Poder Judicial

CP – Código Penal

DM – Decisión Marco

DSM – *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*

GPMI – Guía para la práctica de la mediación intrajudicial.

INE – Instituto Nacional de Estadística

LECrím – Ley de Enjuiciamiento Criminal

LEVD – Ley del Estatuto de la víctima de Delito

LM – Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles

LO – Ley Orgánica

LOFFCCSS – Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

LRBRL – Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local

MF – Ministerio Fiscal

OAVD – Oficinas Asistencia a las Víctimas de Delitos

OFM – Orden JUS/746/2014 relativa al desarrollo del RLM y el fichero de mediadores

RLM – Real Decreto 9/2013, de desarrollo de la Ley de mediación

SAV – Servicio de Atención a la Víctima

TFG – Trabajo fin de Grado

TEPT – Trastorno de estrés postraumático

UMA – Unidad de la Policía Local de Alcobendas

UNIR – Universidad Internacional de la Rioja

## Anexo A. Programas de Justicia Restaurativa

Conjunto de prácticas empleadas en la Justicia restaurativa, ordenadas de acuerdo al uso de las características propias del proceso restaurativo y a la incidencia que tienen estas en cada una de las partes del proceso (víctima, autor y comunidad)



Figura 2. Programas de Justicia Restaurativa (Wachtel 2013, p.4)

## Anexo B. Tipos de conflictos derivables por mediación civil en el sistema judicial

De acuerdo con el Anexo III del protocolo de mediación civil de la “Guía para la práctica de la mediación intrajudicial”, la autoridad judicial podrá realizar el “test de diagnóstico de casos mediables para jueces” en los siguientes casos (Guía para la práctica de la Mediación Intrajudicial 2016, p.30):

*“2.1 Cuando las partes mantengan lazos familiares o se perciba una evidente carga emocional, cualquiera que sea la pretensión jurídica formulada.*

- a) sucesiones.*
- b) particiones hereditarias o división de bienes comunes.*
- c) reclamaciones entre familiares.*
- d) alimentos entre parientes.*
- e) relaciones entre miembros de una pareja, problemas derivados de segundas parejas de ascendientes o descendientes.*
- f) gestión de empresas familiares.*
- g) consecuencias patrimoniales de las rupturas de matrimonios o parejas.*
- h) organismos tutelares y gestión de las tutelas.*

*2.2 Cuando el conflicto surja en una relación continuada de las partes.*

- a) relaciones de vecindad, inmisiones, medianería, servidumbres.*
- b) propiedad horizontal.*
- c) comunidades de bienes.*
- d) relación entre partícipes y/o órganos de administración de sociedades.*
- e) ruptura de relaciones de colaboración empresarial (franquicias, agencia, distribución, etc.).*
- f) derivadas del contrato de seguro.*

*2.3 Cuando la tutela del derecho suponga un coste no reembolsable (superior a la reclamación).*

*a) reclamaciones de consumidores frente al empresario.*

*b) reclamaciones de escasa cuantía.*

*2.4 Todos aquellos en que existan entre las partes diversos litigios o se advierta que tras el actual seguirán otros.*

*a) posibles acciones de repetición.*

*b) incumplimientos contractuales a consecuencia de acciones dañosas de terceros.*

*c) reclamaciones frente a empresas insolventes.*

*d) diversas reclamaciones frente a una misma persona o conjunto de personas.*

*2.5 Cuando la decisión no permita adaptarse a los matices del caso, a las circunstancias*

*a) personales o comporte una percepción subjetiva de difícil aprehensión por el Juzgador.*

*b) imposibilidad de fijar plazos, condiciones, garantías o sustitución de la prestación incumplida.*

*c) supuestos de insolvencia.*

*d) derecho al honor, la intimidad o propia imagen.”*

## Anexo C. EL REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICIA LOCAL DE ALCOBENDAS

El reglamento de la UMA fue diseñado para regular el modelo organizacional con el que se deseaba dotar a esta unidad, plasmar en un documento el proceso de mediación que se ha de llevar a cabo, así como y quien se registrará en el Registro de Mediadores. Este reglamento está depositado en el Registro de mediadores del Ministerio de Justicia.

En relación al modelo organizacional se regula: las disposiciones generales de la Unidad; la Institución de Mediación; los fines y funciones; las Actividades Estatutarias; la adecuación de las instalaciones físicas y virtuales; su publicidad y difusión; el código de conducta; y un compendio de buenas prácticas que se han de desarrollar por parte de la UMA.

En relación al proceso de mediación, se recoge en el Reglamento: los ámbitos de aplicación; los principios Informadores de la Mediación; las competencias del Mediador y Mediadora; el Estatuto del Mediador / Mediadora; la obligación de aseguramiento de Responsabilidad Civil; el procedimiento de mediación; la protección de datos personales; el régimen económico del procedimiento de Mediación; la evaluación del procedimiento y la garantía de Calidad; y por último la memoria anual.

Con respecto al registro de mediadores se regula la organización y funcionamiento de este; el acceso a los datos del Registro; los requisitos de Inscripción; los criterios de Selección; y el régimen disciplinario.



*Figura 3. Portada del reglamento de la UMA*

## Anexo D. FUNCIONES Y FINES RECOGIDOS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICIA LOCAL DE ALCOBENDAS

Dentro del apartado dedicado al Modelo Organizacional, encontramos los fines y funciones del Servicio UMA, el cual se traducen en:

La Unidad de Mediación Policial de la policía Local de Alcobendas (U.M.A.) administrará los procedimientos de mediación que se sometan o se soliciten al mismo y tendrá las siguientes funciones:

1. Fomentar, difundir y proporcionar los servicios de mediación como método alternativo y complementario de resolución de conflictos en el ámbito civil y mercantil de conformidad con la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, Ley 5/2012) y el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de dicha ley (en adelante, RD 980/2013).
2. La colaboración con los órganos jurisdiccionales con arreglo a lo establecido en la legislación aplicable.
3. La administración de las mediaciones que, libre y voluntariamente, le sometan o le soliciten personas, físicas o jurídicas, para una resolución alternativa de sus conflictos en su ámbito de aplicación, con sujeción en todo caso a los principios recogidos en la legislación vigente en la materia.
4. Brindar un servicio de calidad en los diferentes ámbitos de actuación de la mediación, propiciando alcanzar acuerdos favorables enmarcados en la Ley que satisfagan los intereses y necesidades de las partes.
5. Velar por el cumplimiento de los plazos del procedimiento de mediación y controlar que no se produzcan dilaciones que perjudiquen a las partes.
6. Cumplir la función deontológica de los mediadores.
7. Desarrollar las nuevas tecnologías en el ámbito de la Resolución de Conflictos.

8. Atender las consultas y necesidades de la ciudadanía, así como de otras instituciones y autoridades asesorándolas en asuntos relacionados con la actividad profesional de gestión de conflictos desarrolladas.

9. La incorporación y baja de los mediadores en los listados de la Unidad de Mediación Policial de la policía Local de Alcobendas (U.M.A.)

10. La designación, el nombramiento o la confirmación, cuando haya sido propuesto directamente por las partes en los supuestos en los que ello resulte factible, del mediador o mediadores que hayan de intervenir en la mediación. La designación, nombramiento o confirmación deberá recaer, en todo caso, en miembros ejercientes o ejercientes por cuenta ajena de la institución, sin sanción en su expediente profesional, al corriente de todas las obligaciones que la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles determine, así como las disposiciones reglamentarias que desarrollan las mismas.

Este régimen de distribución y encargo de los servicios de mediación será equitativo y justo, cuidándose al máximo la transparencia e imparcialidad del sistema de reparto.

11. Evaluar los procedimientos de mediación desarrollados por la Unidad.

12. La relación con otras Administraciones Públicas, entidades públicas o privadas, Organismos nacionales o internacionales especializados en la materia.

13. La colaboración con los órganos jurisdiccionales con arreglo a lo establecido en la legislación aplicable.

14. La organización y la participación en cursos, congresos, reuniones, seminarios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates y cualesquiera otras actividades que redunden en interés de la Unidad de Mediación Policial de la policía Local de Alcobendas (U.M.A.)

15. El estudio y elaboración de cuantos informes, estudios y dictámenes se soliciten con relación a la mediación, así como la elevación a los poderes públicos de cuantas propuestas considere convenientes sobre la materia.

16. La edición y divulgación de publicaciones especializadas y de interés para el desarrollo de los fines de la Unidad de Mediación Policial de la policía Local de Alcobendas (U.M.A.)

17. Generar un servicio de mediación de calidad y referencia, tanto para la ciudadanía como para las instituciones públicas y privadas.

18. En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que le sean encomendadas.

## Anexo E. SOLICITUD DE ADHESIÓN A MEDIACIÓN POLICIAL

La adhesión al proceso de Mediación policial, será voluntario, a través de la *solicitud de adhesión al procedimiento de mediación policial* y dará lugar al comienzo del protocolo de Mediación estando integrado el mismo en 2 fases, la de información y la de mediación en sí, iniciada esta última por el acta de constitución del proceso de mediación. Este procedimiento podrá iniciarse:

- Solicitud conjunta, por estar las partes de acuerdo en presentarla conjuntamente
- Por una de las partes únicamente
- Por parte de los integrantes de la UMA, bien por tener conocimiento por la información facilitada por un patrulla o por los vecinos a través del correo electrónico de la unidad, por llamada telefónica o por vía whatsapp; por derivación del SAV; o por cualquier otro servicio municipal.

La *solicitud de adhesión de adhesión al procedimiento de mediación policial* tiene el formato siguiente:

**Instrucciones del proceso de mediación:**  
Mediante el presente documento, se podrá requerir, con carácter general, el Servicio de Mediación Policial de Alcobendas, el cual atenderá todas aquellas situaciones de conflicto, siempre que el hecho tenga su origen en el término municipal de Alcobendas, relacionadas con la calidad de vida, las relaciones interpersonales en el ámbito de la vecindad, actuaciones derivadas de conflictos en el ámbito escolar y aquellas circunstancias que, una vez valoradas por este servicio, sean susceptibles de ser mediadas. Específicamente, se mediará en:

- Problemas de convivencia cuyo origen sea la comunidad de vecinos.
- Molestias entre vecinos (ruidos, fiestas, música, malos olores, obras, etc.).
- Molestias procedentes de locales anexos (ruidos, humos, música, alarmas, clientes que molestan, malos olores, obras, etc.).
- Hechos motivados por aspectos relacionados con la diversidad cultural o sociedad diversa (culturalidad, inclusión social, integración comunitaria, etc.).
- Otras intervenciones que por sus características sean susceptibles de mediación.

**Instrucciones específicas para rellenar correctamente este impreso:**  
<sup>(1)</sup> En este caso, el Servicio de Mediación Policial contactará con la segunda persona interesada para proponerle participar en el proceso de mediación. Si en 10 días no respondiera la segunda persona o la respuesta fuera negativa, esta solicitud de mediación será rechazada, situación que se comunicará verbalmente a la persona solicitante.  
<sup>(2)</sup> Este apartado se cumplimentará:

- Si la solicitud la presentan las dos partes implicadas en la controversia. Deberán firmar las dos personas solicitantes.
- Si la solicitud la presenta una persona<sup>(3)</sup>, incluirá en este apartado los datos que conozca de la otra persona implicada en el conflicto.

<sup>(3)</sup> Relacione los documentos que adjunta a la solicitud y que considere necesarios. La documentación original será devuelta al finalizar el proceso, incorporándose las copias al expediente de mediación.

**092**

Servicio de **Mediación Policial**  
☎ 900 10 10 29  
Plaza del Pueblo, 1.

**Horario de atención:**  
De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

**Bases de Policía Local por distritos:**  
NORTE: Avenida de Valdelaparra, 124.  
CENTRO: Libertad, 8.  
URBANIZACIONES: Avenida de Bruselas, 43.

**¿Cómo contactar con nosotros?**  
☎ 91 490 40 70  
[www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)  
@ALCBDS\_Policia  
Policía Local de Alcobendas

Servicio de Atención Ciudadana: **010**

[www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)  **ALCOBENDAS**  
Un modo de ciudad

Servicio de **Mediación Policial**



**#somospartedeti**



Figura 4. Anverso de la solicitud de adhesión



 <p>La Policía Local de Alcobendas pone en marcha <b>UMA, Unidad de Mediación de Alcobendas</b>, para contribuir a resolver los conflictos de forma satisfactoria, pacífica y dialogada.</p>	<p><b>¿QUÉ RESOLVEMOS?</b></p> <p><b>Confidencial, neutral e imparcial</b> Queremos mediar en cualquier conflicto que surja de la convivencia VECINAL O ESCOLAR cuando sea susceptible de atenderse por este servicio. Para ello, debe existir voluntariedad por todas las partes y predisposición a hablar hasta entenderse. En ese diálogo, contarán con la ayuda de un policía local, un <i>agente tutor</i> o una trabajadora del Servicio de Atención a la Víctima, que actuará como mediador de forma confidencial, neutral y con total imparcialidad.</p>	<p><b>TIPO DE SOLICITUD:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Conjunta, presentada por las dos partes implicadas en el conflicto. <input type="checkbox"/> Individual <sup>(1)</sup></p> <p>Indique el tipo de mediación solicitada: Mediación en supuestos de conflictos de _____</p>	<p><b>DATOS DEL CONFLICTO</b> (describa someramente el motivo y circunstancias que han generado su conflicto):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>¿QUIÉNES SOMOS?</b></p> <p>Somos un servicio gratuito que pueden solicitar los ciudadanos de Alcobendas de forma voluntaria ante un conflicto entre particulares, compartiendo su problema para poder resolverlo, por ellos mismos, mediante el diálogo. Se trata de evitar que los conflictos perduren en el tiempo, contando con la colaboración de un policía local que actúa como mediador imparcial, ayudándoles a resolver sus problemas y disminuyendo el coste emocional y económico que conlleva el conflicto.</p> <p><b>Evitamos que los conflictos perduren en el tiempo y reducimos el coste emocional y económico que suelen conllevar.</b></p>	<p><b>¿CÓMO SOLICITARLO?</b></p> <p>A través de cualquier documento que nos permita contactar con usted o rellenando el impreso de solicitud y entregándolo en el Servicio de Mediación Policial.</p> 	<p><b>DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE:</b></p> <p>DNI, NIF, NIE, CIF: _____</p> <p>Nombre o razón social: _____</p> <p>Apellidos: _____</p> <p>Tipo de vía: _____ Nombre de la vía: _____</p> <p>Nº: ____ Portal: ____ Esc.: ____ Planta: ____ Puerta: ____ C.P.: _____</p> <p>Municipio: _____</p> <p>Provincia: _____</p> <p>Teléfono(s): _____ / _____</p> <p>Correo electrónico: _____</p>	<p><b>DOCUMENTACIÓN APORTADA</b> <sup>(2)</sup>:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>En Alcobendas, a ____ de _____ de 20 ____.</p>
		<p><b>DATOS DE LA SEGUNDA PERSONA SOLICITANTE</b> <sup>(2)</sup>:</p> <p>DNI, NIF, NIE, CIF: _____</p> <p>Nombre o razón social: _____</p> <p>Apellidos: _____</p> <p>Tipo de vía: _____ Nombre de la vía: _____</p> <p>Nº: ____ Portal: ____ Esc.: ____ Planta: ____ Puerta: ____ C.P.: _____</p> <p>Municipio: _____</p> <p>Provincia: _____</p> <p>Teléfono(s): _____</p> <p>Correo electrónico: _____</p>	<p><b>Instrucciones para rellenar la solicitud:</b></p> <p>El impreso puede ser cumplimentado a mano (con mayúsculas tipo imprenta) o electrónicamente a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alcobendas (<a href="http://www.alcobendas.org">www.alcobendas.org</a>).</p> <p>Una vez cumplimentado, preséntelo firmado en la Unidad de Atención al Ciudadano, cuya oficina se encuentra en la Plaza del Pueblo nº 1 de Alcobendas (en horario de 9 a 14 h), a través del correo electrónico <a href="mailto:umapolicia@aytoalcobendas.org">umapolicia@aytoalcobendas.org</a>, en cualquiera de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) de Alcobendas o los en los restantes registros del Ayuntamiento de Madrid, en los registros de la Administración General del Estado, en los de las comunidades autónomas o mediante las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.</p> <p>Para cualquier información, puede consultar la página web <a href="http://alcobendas.org/Seguridad Ciudadana">alcobendas.org/Seguridad Ciudadana</a> o llamar a los teléfonos de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Policía Local de Alcobendas 900 210 712 o del SAC 010.</p>

Figura 5. Reverso de la solicitud de adhesión

## Anexo F. FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN DE LA UMA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación llevado a cabo por la UMA se encuentra protocolarizado por un procedimiento que se recoge en el siguiente flujograma de actuación:

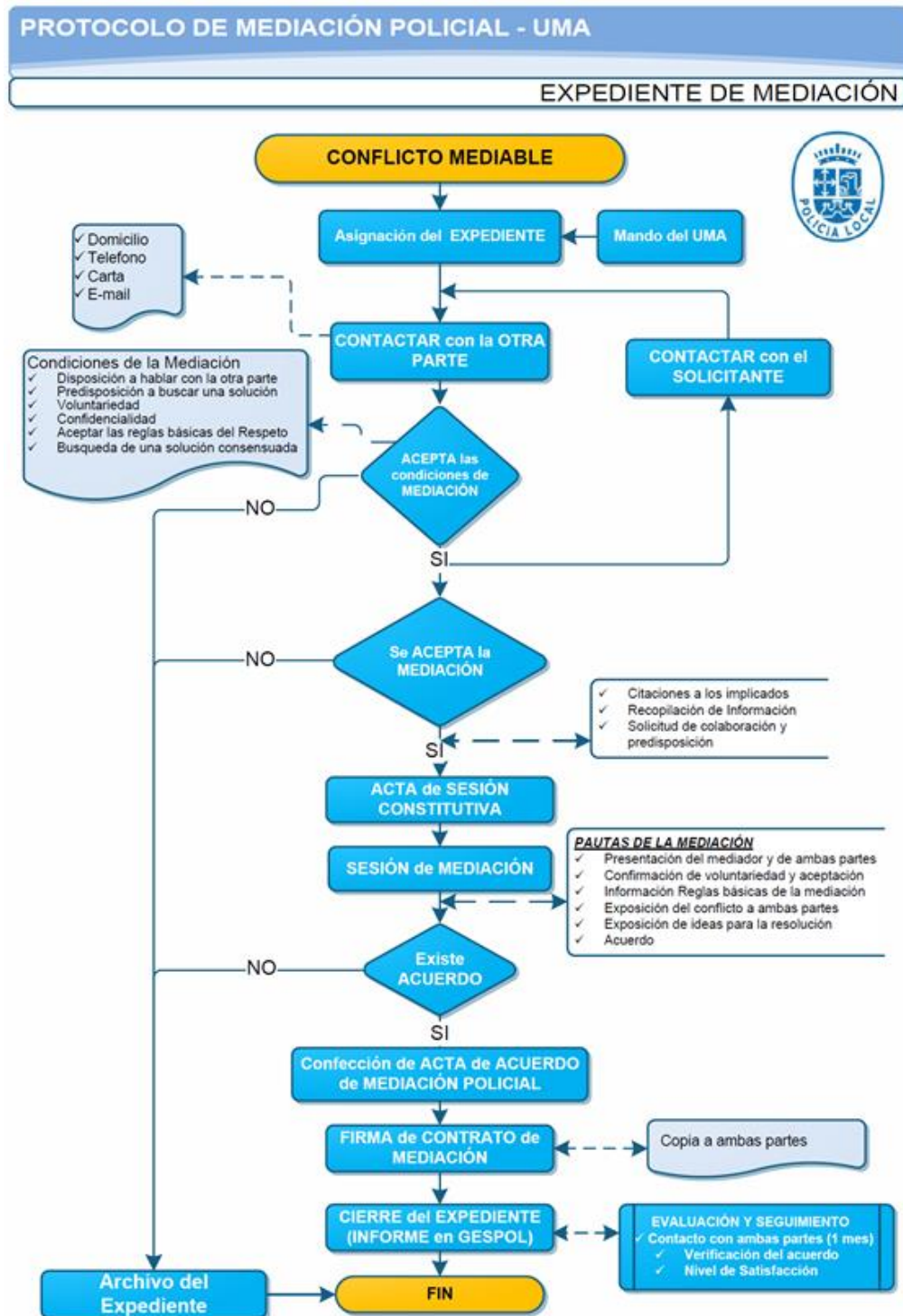


Figura 6. Flujograma de actuación en un proceso de mediación (Programa: Mediación Policial 2016, p.37)

## Anexo G. RESULTADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MEDIACIONES LLEVADOS A CABO POR LA UMA

El resultado de satisfacción de las mediaciones se analizará una vez pasados los 30 días tras la finalización de la misma. El resultado podrá ser Satisfactorio para las partes o No satisfactorio para las partes dependiendo de si la mediación ha tenido un impacto positivo o no en el conflicto que enfrentaba a ambas.

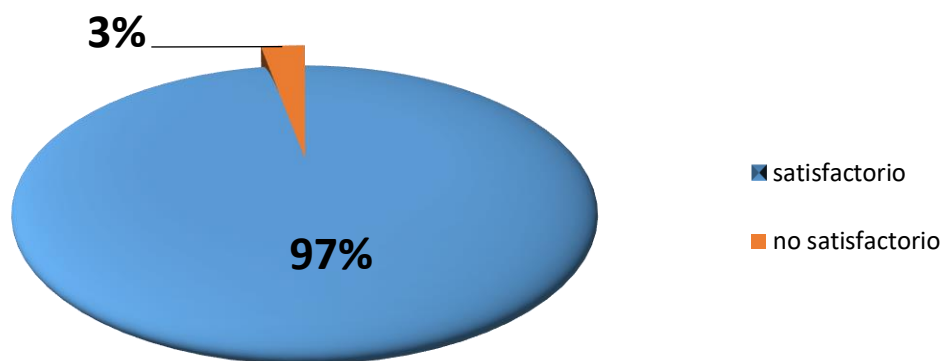


Figura 7. Gráfica del resultado de satisfacción de la mediación (elaboración propia)

En la siguiente gráfica se comprueba la evolución del porcentaje de satisfacción de las mediaciones realizadas. No sigue una tendencia determinada, aunque siempre se mueve en grados extraordinariamente altos de satisfacción, siendo el 2019 el mejor de la serie.

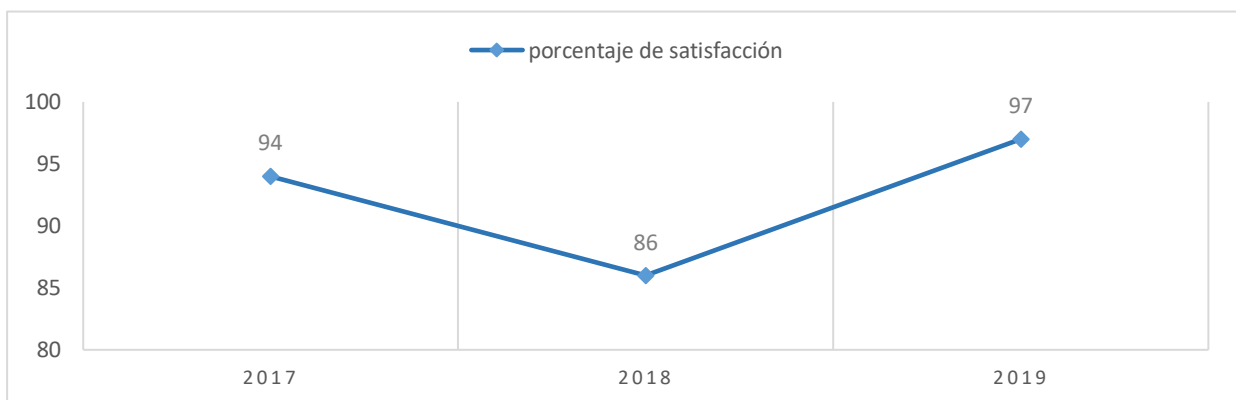


Figura 8. Gráfica de evolución del porcentaje de satisfacción (elaboración propia)

## Anexo H. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE MEDIADORES

La institución de mediación UMA, se inscribió en el Registro de mediadores del Ministerio de Justicia de acuerdo a lo establecido en la Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, por la que se desarrollan los artículos 14 y 21 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre y se crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación.

Actualmente esta inscripción está disponible en la siguiente dirección:

<https://remediabuscador.mjusticia.gob.es/remediabuscador/DetalleInstitucion.action?id=18>

51



The screenshot displays the 'Detalle de Instituciones de Mediación' page. At the top, there are logos for the Spanish Government and the Ministry of Justice, along with social media icons and a language dropdown set to 'CASTELLANO'. The navigation menu includes 'EL MINISTERIO', 'LA JUSTICIA EN ESPAÑA', 'CIUDADANOS', 'ÁREAS TEMÁTICAS', and 'ÁREA INTERNACIONAL'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Ciudadanos > Registros > Mediadores e Instituciones de Mediación > Búsqueda de Mediadores o Instituciones de Mediación'. The main heading is 'Detalle de Instituciones de Mediación'. The details for the 'UNIDAD DE MEDIACION POLICIAL DE ALCOBENDAS' are as follows:

- Denominación:** UNIDAD DE MEDIACION POLICIAL DE ALCOBENDAS
- Representante:** SANCHO MIRANDA VAZQUEZ
- Dirección:** AVENIDA DE VALDELAPARRA 124, Alcobendas, Madrid, 28100
- Email:** smiranda@aytoalcobendas.org
- Especialidad:** MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL
- Área geográfica:** Madrid, Comunidad de
- Página web:** <https://www.alcobendas.org/es/cargarFichaTerritorial.do?identificador=831>
- Utiliza sistemas de mediación electrónicos:** No
- Estatutos publicados en la web:** Si
- Código de conducta publicado en la web:** Si
- Buenas prácticas publicado en la web:** Si

Below the details is a 'Volver' button. Underneath, there is a section titled 'Lista de mediadores que pertenecen a la Institución de Mediación' with the following table:

Apellidos y Nombre	Área geográfica	Especialidad
MIRANDA VAZQUEZ, SANCHO	Madrid, Comunidad de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL

At the bottom, it indicates 'Resultados: 1-1 de 1'.

Figura 9. Detalle de Instituciones de Mediación (elaboración propia)

## Anexo I. ESTADÍSTICA DE LA MEDIACIÓN INTARJUDICIAL EN 2019

En el año 2018 la UMA comenzó su andadura en este nuevo proyecto profesional que llevó a realizar un total de 19 mediaciones intrajudiciales a la largo de 2019. Cabe reseñar que el porcentaje en el que los atestados se resuelven con un acuerdo y la manifestación de las partes de no proseguir con las actuaciones judiciales es del 89%.

Analizando los oficios que derivan los Juzgados de Alcobendas a la UMA, vemos que existe una gran variedad de figuras penales, destacando los delitos de insultos y las amenazas. La estadística completa se muestra en la siguiente gráfica:

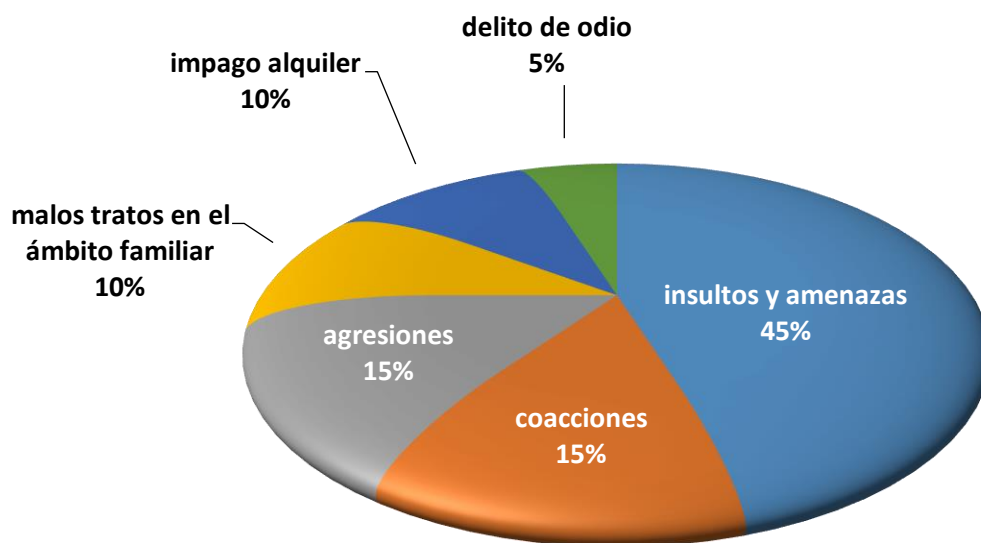


Figura 10. Gráfica del porcentaje en función del tipo de delito derivado a mediación  
(elaboración propia)