

ARTIGO

EVOLUCIÓN Y DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN POLICIAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA)^{1*}

HELENA PÉREZ-BELTRÁN

Graduada em Direito e doutoranda em Direito pela Universitat Jaume I. Mestre em Mediação e Gestão Eficiente de Conflitos e em Acesso à Advocacia. Técnica Superior de Pesquisa da Cátedra de Mediación Policial Ciudad de Vila-real e professora associada de Direito Constitucional da Universitat Jaume I. Professora-tutora da Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

País: Espanha **Estado:** Comunidade Valenciana **Cidade:** Castellón

E-mail: heperez@uji.es **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2609-8600>

ANDREA PLANCHADELL-GARGALLO

Catedrática de Direito Processual da Universidade Jaume I e Mestre em Mediação. Diretora da Mediación Policial Ciudad de Vila-real. Membro da Comissão Geral de Codificação (Ministério da Justiça) e secretária-geral da Universidade Jaume I.

País: Espanha **Estado:** Comunidade Valenciana **Cidade:** Castellón

E-mail: planchad@uji.es **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0448-0326>

Contribuições dos autores: Helena Pérez-Beltrán contribuiu substancialmente para a concepção e o planejamento do projeto, a obtenção de dados ou sua análise e interpretação, bem como para a elaboração do rascunho e a revisão crítica do conteúdo. Andrea Planchadell-Gargallo contribuiu significativamente para a elaboração do rascunho e a revisão crítica do conteúdo. Ambas as autoras revisaram e aprovaram a versão final do manuscrito.

RESUMEN

Este artículo presenta, por primera vez, un análisis exhaustivo sobre el desarrollo de la mediación policial en la Comunidad Valenciana, región pionera en España en reconocer legalmente esta práctica como una función propia de la Policía Local. A pesar de los beneficios para la convivencia y el fortalecimiento de la relación policía-sociedad, este modelo de resolución de conflictos enfrenta retos clave en su consolidación. Utilizando un enfoque metodológico descriptivo, el estudio recoge y examina las respuestas de los 274 municipios con Policía Local de dicha Comunidad autónoma, ofreciendo una visión integral del grado de implementación, la formación disponible y los obstáculos a su expansión. Esta investigación constituye una contribución significativa al campo de la seguridad pública, proporcionando un marco empírico esencial para comprender el estado actual de la mediación policial y sentar las bases de su futuro desarrollo en otras regiones.

Palabras clave: Mediación policial. Policía. Conflictos. Convivencia.

1 * Los resultados básicos del estudio se expusieron en una breve presentación de la investigación.

EVOLUÇÃO E DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO POLICIAL NA COMUNIDADE VALENCIANA (ESPANHA)

RESUMO

Este artigo apresenta, pela primeira vez, uma análise exaustiva do desenvolvimento da mediação policial na Comunidade Valenciana, uma região pioneira em Espanha no reconhecimento legal desta prática como função da Polícia Local. Apesar dos benefícios para a coexistência e para o fortalecimento da relação polícia-sociedade, este modelo de resolução de conflitos enfrenta desafios fundamentais na sua consolidação. Utilizando uma abordagem metodológica descritiva, o estudo recolhe e examina as respostas dos 274 municípios com Polícia Local na referida Comunidade Autónoma, oferecendo uma visão abrangente do grau de implementação, da formação disponível e dos obstáculos à sua expansão. Esta investigação constitui um contributo significativo para o domínio da segurança pública, fornecendo um quadro empírico essencial para compreender o estado actual da mediação policial e lançar as bases para o seu desenvolvimento futuro noutras regiões.

Palavras-Chave: Mediação policial. Polícia. Conflitos. Convivência.

EVOLUTION AND CHALLENGES IN THE IMPLEMENTATION OF POLICE MEDIATION IN THE VALENCIAN COMMUNITY (SPAIN)

ABSTRACT

This article presents, for the first time, an exhaustive analysis of the development of police mediation in the Valencian Community, a pioneer region in Spain in legally recognising this practice as a function of the Local Police. Despite the benefits for coexistence and the strengthening of the police-society relationship, this model of conflict resolution faces key challenges in its consolidation. Using a descriptive methodological approach, the study collects and examines the responses of the 274 municipalities with Local Police in this autonomous Community, offering a comprehensive view of the degree of implementation, available training and obstacles to its expansion. This research constitutes a significant contribution to the field of public safety, providing an essential empirical framework for understanding the current state of police mediation and laying the groundwork for its future development in other regions.

Keywords: Police mediation. Police. Conflicts. Coexistence.

Data de recebimento: 20/12/2024 **Data de aprovação:** 08/01/2026

DOI: 10.31060/rbsp.2027.v21.n1.2340

1. INTRODUCCIÓN

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

La percepción y las expectativas de la ciudadanía respecto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ha experimentado una transformación significativa en los últimos años. La sociedad actual demanda una Policía que no solo actúe en situaciones de conflicto, sino que también desempeñe un papel proactivo y empáti-

co en la resolución de estos. Este cambio de paradigma representa un alejamiento de los enfoques tradicionalmente represivos o punitivos y promueve el diálogo y la colaboración comunitaria.

En este contexto, la Policía Local, como cuerpo de seguridad más cercano a la ciudadanía², cobra especial relevancia. Hablamos de una Policía que está inmersa en el tejido social de nuestros barrios y ciudades, que trabaja en entornos donde se desarrolla la vida cotidiana y que, por ello, desempeña un papel crucial en la convivencia vecinal. Así, esta institución se convierte en un actor clave para prevenir y gestionar conflictos, fomentar la confianza ciudadana y responder de manera ágil a las necesidades de la comunidad.

Para satisfacer estas nuevas expectativas, los cuerpos de Policía Local han iniciado un proceso de adaptación de sus métodos y prácticas. Este proceso busca transitar hacia un modelo de policía más moderno y colaborativo, enfocado en la prevención y la resolución pacífica de conflictos. Como parte de esta transformación, de manera pionera en España, la Comunidad Valenciana ha integrado la mediación como una función propia de la Policía Local, conforme a lo dispuesto en la Ley 17/2017 de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana. Esta nueva función tiene un gran potencial, pues, tal y como se explicará más adelante, la mediación policial se ha revelado como un método eficaz para gestionar conflictos de manera constructiva, fomentando el diálogo y los acuerdos mutuamente beneficiosos.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar el desarrollo e implementación de la mediación policial en la Comunidad Valenciana. Además, se evalúa el impacto de la formación en mediación recibida por los cuerpos de Policía Local y se identifican los factores que afectan la creación y efectividad de las unidades de mediación. A través de este análisis se pretende proporcionar una comprensión integral del estado actual de la mediación policial en la región y ofrecer recomendaciones para su mejora y expansión futura.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito principal de este estudio es analizar de manera exhaustiva el desarrollo y la implementación de la mediación policial en la Comunidad Valenciana. Para abordar este objetivo, se han establecido tres metas específicas:

1. Investigar la prevalencia de unidades especializadas en mediación en los municipios con Policía Local.
2. Analizar el nivel y tipo de formación en mediación de los miembros de los cuerpos de Policía Local.
3. Estudiar los factores que influyen en el número de casos mediados y evaluar los tipos de conflictos que son comúnmente mediados, proporcionando una visión clara sobre la efectividad y el alcance de la mediación policial en la resolución de conflictos.

1.3. RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Este estudio examina por primera vez cómo se está implementando la mediación policial en la Comunidad Valenciana, siete años después de que se reconociera de manera pionera en España como una función

2 Depende orgánica y funcionalmente de la Administración Local.

propia de los cuerpos de Policía Local. Este reconocimiento, mediante la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana, ha sentado un precedente en la modernización y especialización de la Policía Local.

A través de este análisis se exploran diversos aspectos clave, incluyendo, entre otros, el número de unidades de mediación implementadas, los motivos detrás de la falta de estas unidades y la capacitación en mediación que reciben los efectivos.

El estudio del número de unidades de mediación permite evaluar la disponibilidad de recursos especializados en la Comunidad Valenciana capaces de gestionar los conflictos cotidianos de manera más efectiva y adaptada a las necesidades de la ciudadanía. Estas unidades no solo representan el núcleo de la mediación policial, sino que también son esenciales para su promoción y difusión.

Por otro lado, examinar las causas de la ausencia de estas unidades es crucial para identificar los principales obstáculos que impiden su implementación. Conocer la naturaleza e impacto de estas barreras se convierte en un paso inicial imprescindible para diseñar estrategias que impulsen su creación en más municipios de la región.

En lo que respecta a la formación en mediación, este análisis ofrece información sobre el grado de aceptación y adopción de la mediación policial como parte esencial de la formación de la Policía Local. Además, conocer cómo se adquiere esta formación permite evaluar la diversidad y eficacia de los programas formativos disponibles.

Así, este estudio no solo ofrece una visión práctica y actualizada sobre la implementación de la mediación en los municipios valencianos, sino que también destaca su influencia como modelo de referencia para otras regiones de España e incluso para otros países.

2. ORÍGENES Y FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

La mediación policial se enmarca en una evolución gradual del rol de la Policía y su relación con la comunidad, un proceso que, a su vez, está íntimamente ligado a las transformaciones sociales y políticas de cada época. Para comprender los orígenes y fundamentos conceptuales de la mediación policial es necesario analizar la transformación del modelo policial tradicional, a menudo caracterizado por el autoritarismo y la distancia con la ciudadanía, hacia un enfoque más cercano y colaborativo, conocido como Policía Comunitaria o de Proximidad.

Este cambio de paradigma no se produjo de manera aislada, sino que se enmarca en un contexto sociopolítico más amplio. A mediados del siglo XX, las sociedades occidentales experimentaron profundas transformaciones que cuestionaron los modelos de autoridad tradicionales: la creciente demanda de democracia, participación ciudadana y respeto a los derechos humanos impulsó una revisión crítica de las instituciones, incluida, también, la Policía. Dadas esas circunstancias, la Policía Comunitaria surgió como una respuesta a las necesidades de una sociedad que buscaba una relación más cercana y colaborativa con sus fuerzas del orden.

Desde finales de la década de los años setenta hasta la actualidad se han ofrecido diferentes definiciones de Policía Comunitaria; cada aportación enfatiza unas funciones o identifica unos componentes diferentes de este modelo policial. La institución pública que más esfuerzo e inversión ha dedicado a su estudio y difusión es el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, que en su guía sobre *La definición de políticas comunitarias* de 2003, ofrece una definición relevante de la Policía Comunitaria:

Es una filosofía que promueve estrategias organizativas que se apoyan en la utilización de las alianzas y las técnicas de resolución de problemas, para abordar de manera proactiva las circunstancias que dan lugar a problemas de seguridad pública, como la delincuencia, el desorden social y el miedo al crimen³.

A pesar de los múltiples intentos por definir con precisión la Policía Comunitaria hay consenso en concebirla como una filosofía de trabajo que integra a la Policía en el tejido social del que provienen. Así se desprende también de una versión actualizada del clásico libro *Community Policing: A Contemporary Perspective*, en la que se define como (Kappeler et al., 2020, p. 7):

[...] una filosofía policial basada en el concepto de que la Policía y los ciudadanos, trabajando juntos de manera creativa, pueden ayudar a resolver los problemas actuales de la comunidad, relacionados con la delincuencia, el miedo a la inseguridad, la calidad de vida y las propias condiciones de la comunidad⁴.

Aunque esta definición actualizada ya no se atribuye directamente al profesor Robert Trojanowicz, ampliamente conocido por ser el padre de este modelo de gestión policial⁵, refleja la misma esencia que él planteó en 1990 en la primera edición del citado libro. La actualización, que incluye términos contemporáneos como “calidad de vida”, es una evolución mínima que se adapta a los desafíos actuales sin alterar los principios fundamentales. Ello pone de manifiesto tanto la vigencia como la aceptación generalizada del enfoque propuesto por Trojanowicz.

Tal como se desprende de las dos definiciones aportadas, este modelo se basa en dos ideas clave: la necesidad de un enfoque proactivo, que prioriza la prevención del delito antes que su mera represión y la implicación activa de la comunidad en la identificación de problemas y en la cocreación de soluciones. Así, como decíamos, este modelo rompe con el enfoque tradicional reactivo y con la percepción de la Policía como una entidad aislada de la sociedad, que solo interviene cuando se produce un delito. En lugar de limitarse a reaccionar ante incidentes, la Policía Comunitaria se basa en una estrategia preventiva y proactiva que fomenta la participación ciudadana en la gestión de la seguridad.

Este enfoque mantiene viva la visión de Sir Robert Peel, ministro del Interior y posteriormente Primer Ministro de Reino Unido. Peel fundó en 1829 el primer cuerpo de policía profesional, designado como *London Metropolitan Police*, que ha sido considerado el primer cuerpo de policía moderno (actualmente

3 Traducción nuestra. Cita original: “Community policing is a philosophy that promotes organizational strategies that support the systematic use of partnerships and problem-solving techniques to proactively address the immediate conditions that give rise to public safety issues such as crime, social disorder, and fear of crime”.

4 Traducción nuestra. Cita original: “Community policing is a philosophy of policing, based on the concept that police officers and people working together in creative ways can help solve contemporary community problems related to crime, fear of crime, quality of life, and neighborhood conditions”.

5 Su labor en Estados Unidos, sobre todo a través del *Nacional Center for Community Policing*, fundado por él en la Universidad de Michigan, tuvo una influencia decisiva en el desarrollo teórico y práctico de la Policía Comunitaria desde la década de 1980.

conocido también como *Scotland Yard*⁶) y, además, desarrolló los nueve principios que debían guiar su actuación, conocidos como “Los Principios Policiales de Peel”. Estos principios subrayan valores como el compromiso, la transparencia y la responsabilidad de los cuerpos policiales hacia la ciudadanía y pueden resumirse bajo el axioma de que la Policía es el pueblo y el pueblo es la Policía. Esta frase sintetiza una visión de proximidad y cooperación que trasciende el tiempo, reforzando la idea de que la Policía debe actuar en representación de la comunidad y no sobre ella. Así, dos siglos después, estos principios continúan siendo un referente ético en el ámbito de la seguridad pública, sirviendo de base para cualquier modelo policial democrático y, especialmente, para la Policía Comunitaria o de Proximidad.

Hacemos referencia a los términos Policía Comunitaria y Policía de Proximidad de manera indistinta ya que ambos reflejan la misma filosofía de servicio y de relación estrecha con la ciudadanía. Sin embargo, cabe apuntar que cada término tiene matices históricos y contextuales que explican su coexistencia en el ámbito de la seguridad pública. En España, inicialmente, se importó el concepto anglosajón *community policing* y se tradujo directamente por Policía Comunitaria. En algunos países latinoamericanos también se adoptó el término “policiamiento comunitario” (Camardon, 2013).

Sin embargo, en España, esta denominación no siempre encajó de manera precisa con la realidad estructural y social del país. En algunas localidades, especialmente en Madrid, se comenzó a utilizar el concepto de Policía de Barrio (en otros municipios, como alternativa, se empleó la denominación de Policía de Distrito). Más adelante, a mediados de la década de 1990, se generalizó el término Policía de Proximidad, influenciado por corrientes doctrinales administrativistas francesas, que ponían énfasis en la cercanía a la población y en la gestión de las demandas cotidianas de los ciudadanos de manera más directa, en lugar de enfocarse exclusivamente en el criterio territorial. Aunque Policía de Proximidad parece ser la adaptación más acorde al concepto original en la realidad española, su uso todavía no se ha generalizado entre todos los cuerpos policiales (Rodríguez, 2014, p. 33). Por ello, en este artículo utilizamos indistintamente los términos Policía Comunitaria y Policía de Proximidad, sin decantarnos por uno en particular, reflejando así la coexistencia de ambas denominaciones.

La evolución hacia el modelo de Policía Comunitaria o de Proximidad ha sentado las bases conceptuales para el desarrollo de la mediación policial. El enfoque proactivo y accesible en el que se basa este modelo, orientado no solo a responder al delito sino a prevenir y gestionar los conflictos desde su origen, converge naturalmente con los principios de la mediación.

En este contexto, la mediación policial emerge como una herramienta clave para la gestión pacífica y dialogada de conflictos, especialmente para aquellos surgidos en entornos vecinales. A diferencia de la intervención tradicional, que se centra en la aplicación de la ley y las sanciones, la mediación policial tiene como objetivo comprender las causas profundas del conflicto y promover soluciones consensuadas que atiendan las necesidades de todas las partes implicadas.

Esta orientación proactiva en la gestión del conflicto se alinea con la evolución reciente de la justicia restaurativa, que ha dejado de verse únicamente como una opción para delitos leves y se ha consolidado como un modelo centrado en el diálogo y la reparación relacional (Alonso, 2024, p. 64-65). Este enfoque se basa en el principio de que “la reparación se construye mediante el diálogo” y no mediante la imposición de sanciones por parte del Estado, incluso cuando estas pretendan tener contenido reparador (Días,

6 Oficialmente, *New Scotland Yard*.

2018, p. 63). De este modo, la mediación policial se perfila como un mecanismo privilegiado para trasladar esos principios restaurativos al ámbito cotidiano, permitiendo abordar incluso cuestiones menores que, sin constituir delitos graves, erosionan la convivencia (Llorente, 2024, p. 721).

Así, la mediación, que ya estaba siendo aplicada en otros ámbitos, sobre todo en el de las relaciones familiares⁷, comenzó a trasladarse al ámbito policial. El empleo de la mediación por parte de la Policía Local ha resultado estratégico para fortalecer la relación con la ciudadanía, mejorar la percepción de seguridad y resolver de forma efectiva los conflictos cotidianos que afectan la convivencia y la calidad de vida de los ciudadanos. Esta práctica permite a la Policía Local no solo actuar frente a incidentes específicos, sino también anticiparse a situaciones de tensión que, de no tratarse, podrían perturbar la armonía social.

No obstante, a pesar de lo valiosa que ha demostrado ser la mediación policial, el presente estudio evidencia que su implementación aún no está suficientemente extendida en muchos municipios. Ante este escenario, la existencia de un marco normativo que no comprometa la flexibilidad inherente a esta metodología puede facilitar su consolidación al proporcionar directrices generales y dotarla de mayor legitimidad institucional.

3. MARCO LEGAL

A nivel nacional, no encontramos una norma general en que se haga referencia expresa a la posibilidad de mediar o a la función mediadora de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. No obstante, dicha falta de referencia legal no debe llevarnos a concluir la imposibilidad o la prohibición de mediar para estas autoridades⁸. Todo lo contrario, sin perjuicio de lo establecido en el art. 104.1 de la Constitución española⁹, la base jurídica para la práctica de la mediación policial se establece en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Esta legislación menciona en su art. 53.1.i la colaboración en la resolución de conflictos privados como una función inherente a la labor de la Policía Local ("Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello"), para cuyo cumplimiento deberá utilizar los instrumentos o herramientas adecuados, pudiendo ser uno de ellos la mediación.

Si bien este precepto sirve como marco legal para la mayoría de las autonomías en España, la Comunidad Valenciana ha promulgado legislación específica. La Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, es pionera en España porque recoge la mediación policial como una de las funciones específicas de la Policía Local en su artículo 33.2.e)¹⁰.

7 En España se empieza a hablar de mediación en la década de los 80. A lo largo de los años 90 se desarrollan experiencias pioneras en mediación familiar, tanto en el sector público como desde la iniciativa social, y en el año 2001 surgen las primeras regulaciones autonómicas sobre esta vía alternativa para resolver conflictos familiares (Pérez, 2019, p. 31-32).

8 La posible sensación de alegaldad que esta ausencia podría generar en la propia Policía Local desaparece ante la indudable aplicación de la normativa general reguladora de la mediación, en especial, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y la reciente Ley Orgánica 1/2015, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia (Pérez y Planchadell, 2023, p. 716-719).

9 "Las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana".

10 Siguiendo esta iniciativa, encontramos también referencias en las normas reguladoras de la Policía Local de otras comunidades autónomas, como el País Vasco o las Islas Baleares.

Artículo 33. Funciones:

2.e) Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos.

Este enfoque legislativo ha permitido que el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE) incluya conocimientos básicos en mediación en su programa formativo para policías. Esta iniciativa ha promovido de manera significativa la difusión de los conocimientos en materia de mediación entre los efectivos de la Policía Local de la Comunidad Valenciana, consolidando así a esta región como un referente nacional en mediación policial.

4. METODOLOGÍA

Para garantizar la validez y la fiabilidad de los datos recopilados en este estudio, se ha seguido un diseño metodológico riguroso y sistemático. A continuación, se detallan los pasos y técnicas empleadas:

4.1. DISEÑO DEL ESTUDIO

El estudio adoptó un enfoque descriptivo y transversal, permitiendo así una visión detallada y puntual de la situación actual de la mediación policial en la Comunidad Valenciana. Este enfoque es adecuado para explorar y describir fenómenos en un momento específico, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y actuaciones en el ámbito de la mediación policial.

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS

Se emplearon dos formularios de Google diseñados con preguntas cerradas de respuesta múltiple (Anexos):

- Formulario 1: dirigido a las entidades de Policía Local que no cuentan con una unidad de mediación policial y que no ofrecen servicios de mediación policial. Se centró en temas relacionados con la formación de los efectivos policiales y los motivos por los que carecen de dicha unidad.
- Formulario 2: dirigido a las entidades de Policía Local que disponen de unidad de mediación policial u ofrecen este servicio. Abordó aspectos relacionados con la Unidad de Mediación, la formación de los efectivos policiales y, en su caso, las razones por las cuales no cuentan con esta unidad.

Ambos formularios fueron remitidos por correo electrónico a todos los municipios con Policía Local en la Comunidad Valenciana. Para asegurar la máxima participación, se complementó esta tarea con llamadas telefónicas a aquellas localidades de las que no se disponía de correo electrónico.

4.3. PARTICIPACIÓN

Se logró la participación de 274 municipios, lo que representa una muestra casi completa de la población objetivo, dado que el total de municipios con Policía Local en la Comunidad Valenciana es de 275. Esto significa que solo un municipio, con poco más de 1000 habitantes, no respondió al cuestionario. La elevada tasa de respuesta se atribuye a las estrategias de seguimiento empleadas, incluyendo llamadas telefónicas y recordatorios por correo electrónico.

4.4. ANÁLISIS DE DATOS

Tras la recopilación, las respuestas se almacenaron en una hoja de cálculo de Excel. Se realizó una revisión exhaustiva para garantizar la consistencia y veracidad de los datos. Posteriormente, se elaboraron gráficos que representan visualmente la información relevante, sirviendo como base para los análisis y conclusiones del estudio.

Esta metodología permite una evaluación precisa y objetiva del estado actual de la mediación policial en la Comunidad Valenciana, proporcionando información valiosa para la mejora continua de este servicio esencial para la comunidad.

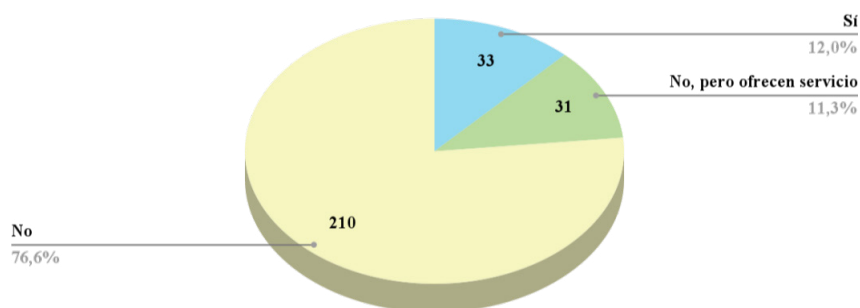
5. RESULTADOS

5.1. UNIDADES DE MEDIACIÓN POLICIAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Para identificar el número de unidades de mediación policiales se han considerado las respuestas de los 274 municipios de la Comunidad Valenciana que disponen de Policía Local, sin considerar el tamaño poblacional de dichos municipios ni el número de efectivos policiales en cada localidad. De este modo, se ha logrado un análisis integral de la situación actual.

FIGURA 1

Unidades de mediación policial en la Comunidad Valenciana



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

El número de municipios que carece de una unidad específica en mediación policial es de 241. Sin embargo, 31 de estos municipios aseguran ofrecer estos servicios sin disponer de una unidad especializada.

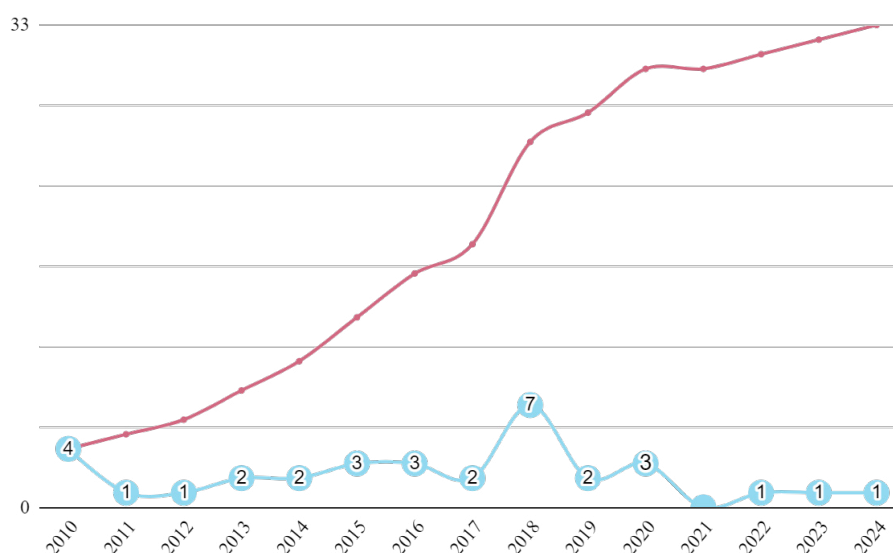
Sumando estos 31 municipios a los 33 que cuentan con una unidad de mediación policial, se obtiene que un total de 64 municipios ofrecen servicios en mediación. Esto representa que un 23,5 % del total de municipios en la Comunidad Valenciana ofrecen servicios de mediación policial.

5.2. EVOLUCIÓN ANUAL Y ACUMULATIVA DE LA CREACIÓN DE UNIDADES DE MEDIACIÓN

Para obtener estos resultados se han tenido en cuenta los datos aportados por los 33 municipios que disponen de unidad específica en mediación policial. La finalidad es obtener una visión concreta de cómo ha evolucionado la creación de estas unidades en la Comunidad Valenciana. La línea azul representa la creación de unidades por año, mientras que la roja representa el total de unidades que crece con los años.

FIGURA 2

Evolución anual y acumulativa de unidades de mediación



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

La creación de unidades de mediación ha experimentado un crecimiento constante en las últimas dos décadas, alcanzando, en 2018, la implementación de un total de 7 unidades en un año. Este pico puede atribuirse, en parte, a la promulgación de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, que establece la mediación como una función propia de la Policía Local. Además, es importante destacar que la Cátedra de Mediación Policial "Ciutat de Vila-real", impartió su primer Curso de Experto de 500 h en el mismo año. Este curso proporciona una formación avanzada y especializada en mediación policial, lo que probablemente incentivó a los municipios a establecer unidades específicas para esta función.

Sin embargo, la gráfica revela una notable disminución en la creación de nuevas unidades durante el año 2021, periodo en el que no se registraron nuevas incorporaciones. Este hecho puede atribuirse a los efectos de la pandemia provocada por la COVID-19 y a la implementación del Real Decreto 1449/2018, de 14 de diciembre, que establece el coeficiente reductor de la edad de jubilación en favor de los policías locales

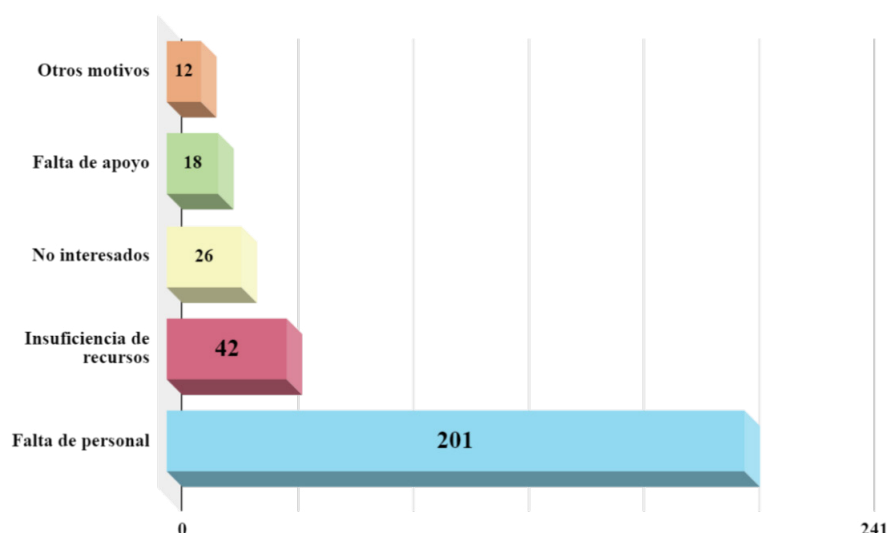
al servicio de las entidades que integran la Administración local, permitiendo la jubilación anticipada de efectivos. La sucesión de estos acontecimientos ha dejado a la mayoría de los municipios con una plantilla reducida, dificultando la realización de diversas tareas, incluida la mediación policial.

5.3. CAUSAS QUE IMPIDEN LA CREACIÓN DE NUEVAS UNIDADES DE MEDIACIÓN

Para identificar las causas que dificultan la creación de nuevas unidades de mediación, se han analizado las respuestas de los 210 municipios que no disponen de unidad específica en mediación policial y los 31 municipios que ofrecen mediación policial sin tener unidad especializada. Cada columna de la gráfica representa la cantidad de municipios que han mencionado dicho motivo.

FIGURA 3

Causas que impiden la creación de nuevas unidades de mediación



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

El principal obstáculo señalado, y que se ha apuntado en el punto 4.2, es la insuficiencia de personal, mencionada por el 83 % de los encuestados. Esta carencia es uniforme en todo tipo de municipios, independientemente de su tamaño y del nivel de capacitación de sus efectivos. La falta de personal limita la capacidad de los municipios para diversificar sus funciones, obligándolos a priorizar tareas como la dirección del tráfico, la asistencia a eventos como elementos de seguridad o el acompañamiento a víctimas de violencia de género. Aunque estas tareas son cruciales, la mediación policial se perfila como una herramienta transformadora, capaz de no solo reducir las tensiones vecinales, sino también de consolidar una cultura de diálogo y resolución pacífica de conflictos, fortaleciendo así el tejido social de los municipios.

Es esencial considerar la relevancia de la mediación policial en la gestión integral de la seguridad ciudadana. Esto implica una revisión exhaustiva de las políticas de asignación de personal y de los procedimientos operativos para asegurar que la mediación policial reciba la atención y los recursos necesarios para cumplir con su función de manera eficaz.

El segundo motivo más citado, con un 17 %, es la falta de recursos económicos o materiales. La implementación de una unidad de mediación requiere de infraestructura adecuada, como un despacho que ofrezca privacidad y esté equipado de manera acogedora para facilitar un ambiente propicio para la mediación. Sin embargo, muchos municipios carecen de los fondos necesarios para establecer y mantener estas instalaciones. En estos casos, es crucial considerar alternativas creativas, como el uso compartido de espacios municipales y la asignación de fondos adicionales por parte de las autoridades locales para mejorar las condiciones de trabajo de los mediadores policiales.

El 11 % de los municipios expresan desinterés en la creación de una unidad de mediación. Este desinterés se observa principalmente en municipios pequeños, con menos de 5000 habitantes y que enfrentan mayores problemas de falta de personal. Este análisis sugiere que, en lugar de considerar la mediación como innecesaria, estos municipios la consideran como una materia no prioritaria y optan por asignar sus recursos a otras áreas consideradas más urgentes o críticas en términos de seguridad pública. Sin embargo, también se encuentran casos aislados en municipios más grandes que, a pesar de contar con personal formado, no ven la necesidad de establecer una unidad de mediación. Aunque estos casos son excepcionales, es fundamental abordar estas percepciones erróneas y promover los beneficios de la mediación policial para maximizar su adopción y efectividad en la resolución de conflictos comunitarios.

La falta de apoyo puede manifestarse de diversas formas, no solo en términos de financiamiento o recursos materiales, sino también como falta de voluntad política o resistencia interna ante la adopción de la mediación. Un 8 % de los municipios mencionan esta causa como motivo para no establecer una unidad de mediación policial. Esto podría sugerir que, en general, existe una cierta receptividad o, al menos, no una oposición abierta por parte de los Ayuntamientos y altos cargos de la Policía Local ante la idea de implementar la mediación policial.

Otros motivos específicos incluyen la condición de municipios pequeños o la realización de estos servicios de mediación por otras instituciones públicas como el JUSTIPROP¹¹ o MEDIAPROP¹². La existencia de estos servicios no debería ser un obstáculo para la creación de unidades de mediación policial. La mediación debe estar disponible para los ciudadanos a través de la mayor cantidad de canales posible, ya que cada uno puede ofrecer enfoques y recursos únicos para la resolución de conflictos.

La mediación policial, al ser dirigida por agentes del orden público, ofrece un enfoque único que incorpora aspectos de seguridad y justicia, lo que es especialmente útil en situaciones donde la intervención policial es necesaria o deseada por las partes involucradas. La existencia simultánea de la mediación policial y otros servicios en un municipio es positiva, ya que se complementan y fortalecen, cimentando una red de mediación más amplia.

5.4. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

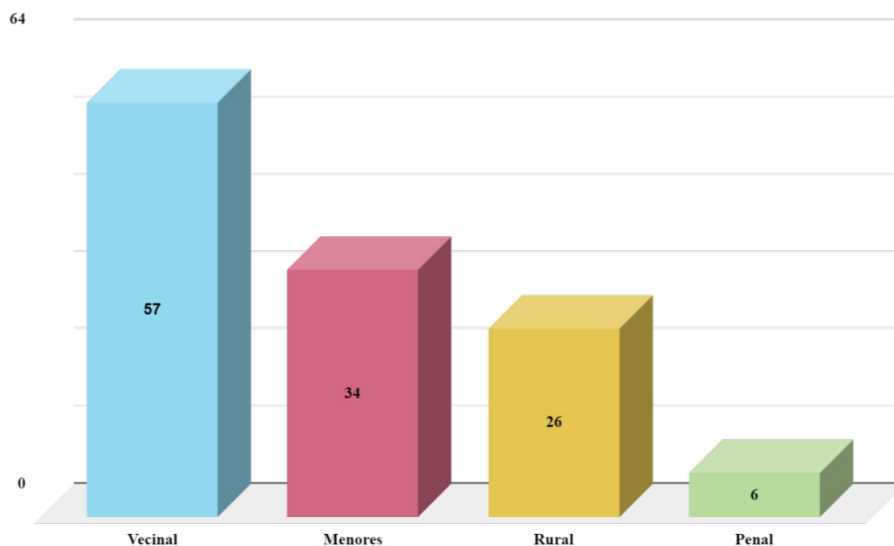
Para valorar este apartado se han considerado las respuestas de los 33 municipios que disponen de unidad de mediación policial y los 31 municipios que, aunque no cuentan con unidad especializada, llevan a cabo funciones de mediación. Cada columna de la gráfica representa el número de municipios que ofrecen servicios de mediación en esa área.

11 Disponible en: <https://justicia.gva.es/es/web/atencion-a-las-victimas/justiprop>.

12 Disponible en: <https://justicia.gva.es/es/web/justicia/mediacio/que-es-mediaprop>.

FIGURA 4

Áreas de intervención



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

Casi la totalidad de los municipios que ofrecen el servicio de mediación policial para la resolución de conflictos realizan mediaciones vecinales, con un porcentaje cercano al 90 %.

Los conflictos vecinales son una realidad común en nuestras localidades, y aunque la intervención policial puede calmar temporalmente estas situaciones, es importante reconocer que muchas veces estas tensiones resurgen debido a problemas subyacentes más profundos. Estos problemas subyacentes suelen consistir en diferencias personales que requieren una atención más cuidadosa y sostenida que la que puede proporcionar una simple intervención policial, la cual mitiga los síntomas, pero no soluciona las complejidades emocionales y relacionales que son la raíz del conflicto.

La mediación policial es una herramienta valiosa en este sentido, ya que permite a las partes involucradas en el conflicto abordar sus diferencias de manera constructiva y llegar a acuerdos mutuamente aceptables. Al proporcionar un espacio seguro y neutral para la comunicación y la negociación, la mediación policial puede ayudar a resolver los conflictos vecinales de manera más duradera y efectiva, reduciendo así la necesidad de una presencia policial constante en estas situaciones. Además, abordar las causas subyacentes de los conflictos puede ayudar a prevenir su recurrencia en el futuro, beneficiando tanto a los vecinos involucrados como a la comunidad en general.

La mediación policial con menores es una práctica cada vez más extendida en el ámbito municipal, ofrecida por el 53 % de los municipios. Esta forma de mediación se posiciona como la segunda más practicada después de la mediación vecinal, lo que indica su relevancia y efectividad. Consiste en la intervención de las autoridades policiales para facilitar la resolución pacífica de conflictos surgidos entre estudiantes dentro o fuera de los centros educativos. Este enfoque no solo busca abordar los problemas de manera eficaz, sino también fomentar un clima de convivencia y respeto mutuo entre los menores.

El ámbito rural enfrenta sus propios desafíos en términos de conflictos entre particulares. Problemas relacionados con el riego, los límites de las propiedades y la gestión de residuos son solo algunos ejemplos de disputas comunes que gestionan el 38 % de los municipios encuestados.

En cuanto a la mediación penal, un 9 % de los municipios afirman realizar este tipo de mediaciones. Esta es un área relativamente novedosa en nuestro país, existen proyectos piloto relacionados con la mediación penal en adultos, pero su regulación específica aún está en desarrollo. Respecto a los menores, la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, sí contempla la conciliación penal. En su artículo 19, esta Ley Orgánica contempla la posibilidad de conciliación como un medio sustitutivo de las medidas sancionadoras impuestas. Esta sustitución se propondrá por el Ministerio Fiscal que instruya el caso, atendiendo a que el delito sea menos grave o una falta.

Artículo 19

1. También podrá el Ministerio Fiscal desistir de la continuación del expediente, atendiendo a la gravedad y circunstancias de los hechos y del menor, de modo particular a la falta de violencia o intimidación graves en la comisión de los hechos, y a la circunstancia de que además el menor se haya conciliado con la víctima o haya asumido el compromiso de reparar el daño causado a la víctima o al perjudicado por el delito, o se haya comprometido a cumplir la actividad educativa propuesta por el equipo técnico en su informe.

El desistimiento en la continuación del expediente sólo será posible cuando el hecho imputado al menor constituya delito menos grave o falta.

2. [...]

3. El correspondiente equipo técnico realizará las funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado, a los efectos indicados en los apartados anteriores, e informará al Ministerio Fiscal de los compromisos adquiridos y de su grado de cumplimiento.

El Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, desarrolla esta conciliación y establece los elementos indispensables para su implementación. El artículo 5.d establece que dicho proceso se realizará por medio del propio equipo técnico del centro o por otro medio que permita dejar constancia del acuerdo.

Artículo 5

[...]

d) El equipo técnico se pondrá en contacto con la víctima para que manifieste su conformidad o disconformidad a participar en un procedimiento de mediación, ya sea a través de comparecencia personal ante el equipo técnico, ya sea por cualquier otro medio que permita dejar constancia.

Resulta interesante considerar la posibilidad de que policías debidamente formados en mediación puedan llevar a cabo este tipo de conciliaciones, especialmente enfocadas en la reeducación de los menores

infractores. Esta iniciativa no solo podría contribuir a una resolución más efectiva y humana de los conflictos penales juveniles, sino que también podría fomentar la reintegración y la rehabilitación de los jóvenes infractores en la sociedad.

La capacitación de los efectivos policiales en mediación penal ofrece una oportunidad valiosa para abordar los delitos juveniles desde una perspectiva más restaurativa y educativa, promoviendo así una justicia más inclusiva y orientada hacia la prevención del delito y la reinserción social de los menores.

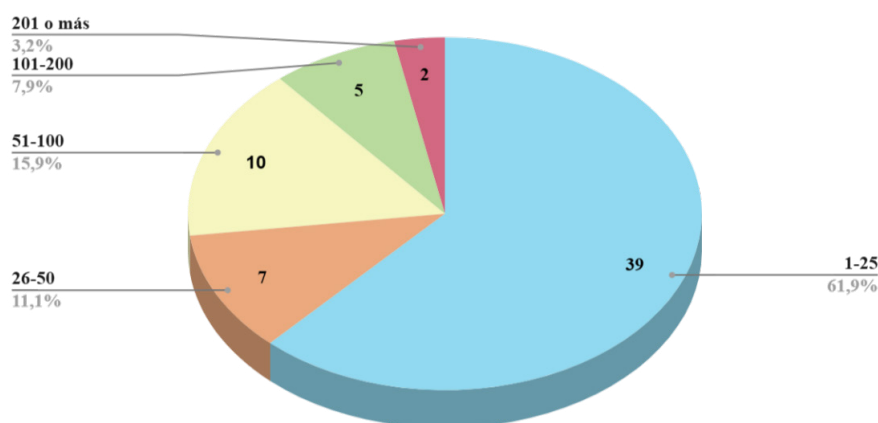
5.5. ANÁLISIS PORMENORIZADO DE LA CANTIDAD DE CASOS MEDIADOS

El análisis de los casos mediados permite comprender la magnitud y la efectividad de la mediación policial en la Comunidad Valenciana. Se han clasificado los casos mediados en diferentes intervalos para facilitar la interpretación de los datos.

Para elaborar esta gráfica se han considerado las respuestas proporcionadas por los 33 municipios que disponen de unidad de mediación, así como los 31 municipios que ofrecen servicios de mediación, aunque no cuenten con unidad específica. De esta manera se ha obtenido una visión general de la cantidad de casos al año que llegan a las localidades que ofrecen este servicio.

FIGURA 5

Volumen anual de casos mediados



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

La gran mayoría de los municipios encuestados llevan a cabo hasta 25 mediaciones al año, con un descenso progresivo en la cantidad de municipios por cantidad de mediaciones, alcanzando un 3 % de municipios que realizan más de 200 mediaciones al año. La distribución de casos entre los municipios no es uniforme, lo que sugiere que hay múltiples factores que influyen en la cantidad de mediaciones realizadas por cada municipio. Algunos de estos factores pueden incluir la densidad de población, la disponibilidad de una unidad especializada en mediación, el número de efectivos policiales capacitados en mediación policial y la demanda de servicios de mediación por parte de la comunidad.

Comprender la distribución de casos de mediación entre los municipios puede ayudar a identificar las necesidades y desafíos específicos que enfrenta cada localidad en términos de gestión de conflictos y

promoción de la convivencia pacífica. Esto permitirá una asignación más eficiente de recursos y una planificación más efectiva de programas y actividades relacionadas con la mediación policial.

A) Intervalo de 1 a 25 mediaciones al año

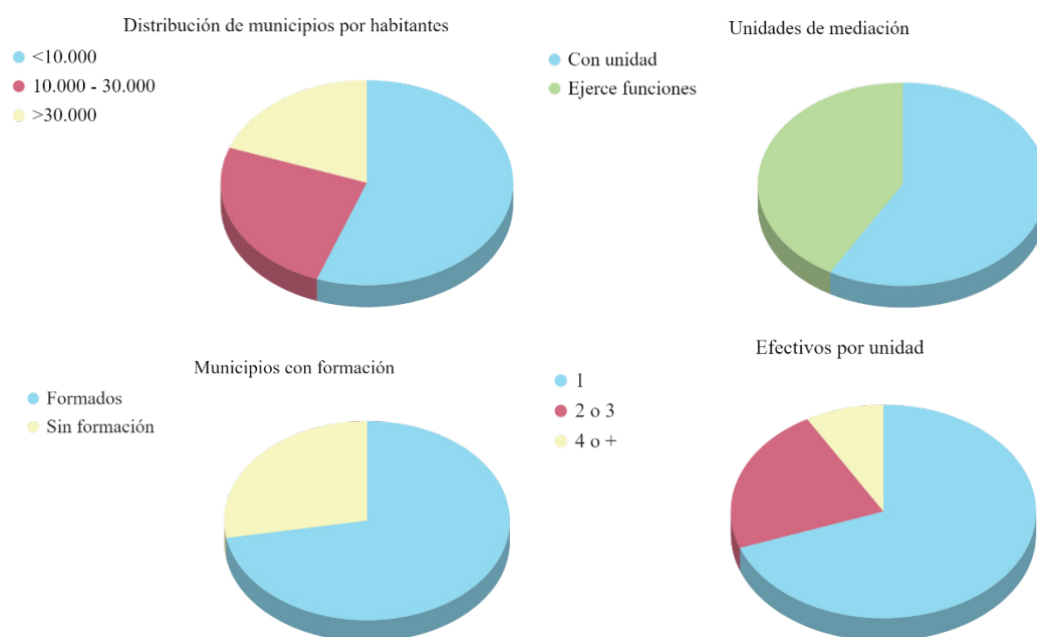
La mayoría de los municipios de esta franja tiene una población de menos de 10 000 habitantes. El resto se compone principalmente de municipios con poblaciones entre 10 000 y 30 000 habitantes, con algunas excepciones de municipios que superan los 30 000 habitantes.

Ligeramente más de la mitad de los municipios cuentan con una unidad de mediación policial establecida, lo que refleja el reconocimiento de la importancia de este servicio para la resolución de conflictos dentro de la comunidad. Además, la mayoría de los municipios dispone de personal con formación especializada en mediación, lo que sugiere un compromiso con la capacitación de los efectivos policiales para abordar de manera efectiva los conflictos.

En cuanto al personal asignado al servicio de mediación policial, la mayoría de los municipios tienen un efectivo dedicado a esta labor. Algunos municipios cuentan con dos o tres mediadores, y en casos excepcionales, con cuatro o más.

FIGURA 6

Perfil de los municipios con 1 a 25 mediaciones anuales



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

B) Intervalo de 26 a 50 mediaciones al año

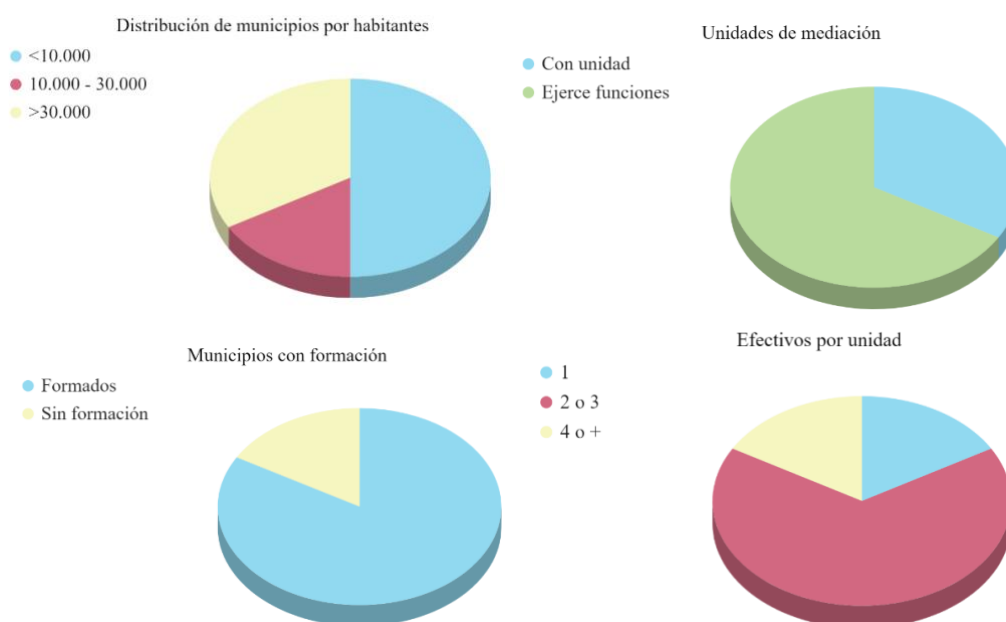
En la franja de entre 26 a 50 mediaciones por año, la mitad de los municipios tienen más de 10 000 habitantes, siendo la mayoría de estos de más de 30 000 habitantes. Aunque muchos de estos municipios no cuentan con una unidad especializada en mediación, una cantidad considerable de ellos dispone de per-

sonal especializado en mediación. Esto sugiere que, a pesar de la falta de una unidad formal, los agentes de policía están capacitados para ofrecer servicios de mediación cuando sea necesario. Sin embargo, sería importante asegurar que este personal cuenta con los medios materiales y el respaldo necesario para realizar estas tareas de manera efectiva.

La mayoría de estos municipios tienen entre dos y tres policías dedicados a labores de mediación.

FIGURA 7

Perfil de los municipios con 25 a 50 mediaciones anuales



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

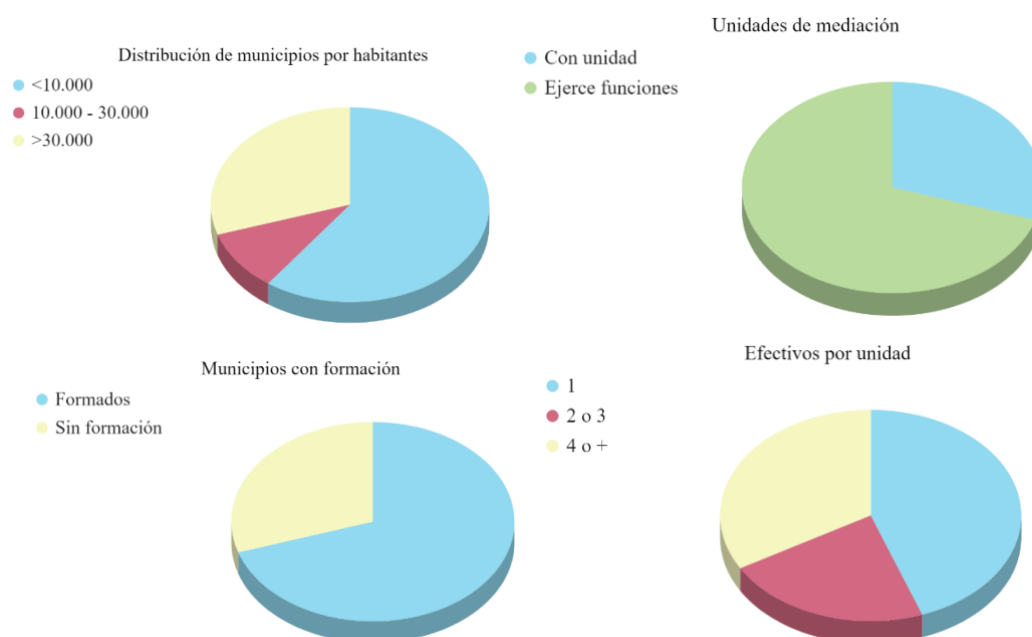
C) Intervalo de 51 a 100 mediaciones al año

En la franja de los 51 a 100 casos mediados al año, la mayoría de los municipios tienen menos de 10 000 habitantes. Los municipios con más de 30 000 habitantes cuentan con unidad de mediación específica y personal formado. En contraste, los municipios más pequeños, a pesar de disponer de personal formado, no cuentan con una unidad de mediación formal.

El número de efectivos dedicados a la mediación varía considerablemente entre municipios grandes y pequeños. En los municipios con menos de 10 000 habitantes destaca una mayor proporción de policías encargados de estas funciones. Este dato sugiere que, aunque el tamaño del municipio influye en la capacidad para diversificar funciones policiales, las localidades más pequeñas parecen priorizar un mayor enfoque en la mediación. Esto podría interpretarse como un esfuerzo consciente por abordar con mayor eficacia los conflictos propios de comunidades donde las relaciones interpersonales están más estrechamente vinculadas.

FIGURA 8

Perfil de los municipios con 51 a 100 mediaciones anuales



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

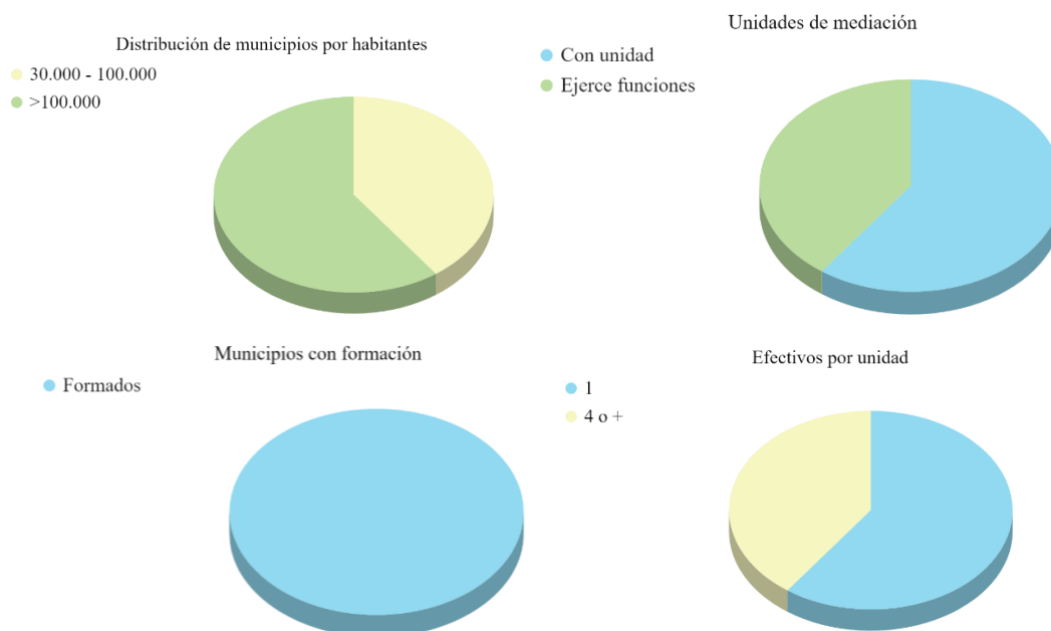
D) Intervalo de 101 a 200 mediaciones al año

Aproximadamente el 8 % de los municipios realizan entre 100 y 200 mediaciones al año. Estos municipios son en su mayoría de gran tamaño, con más de 30 000 habitantes y tres cuartas partes de ellos tienen poblaciones que superan los 100 000 habitantes. La mayor densidad de población en estas áreas urbanas puede estar relacionada con la mayor incidencia de conflictos y, por ende, con la mayor cantidad de mediaciones. La gran mayoría de estos municipios cuentan con una unidad de mediación específica y personal especializado, lo que sugiere un fuerte compromiso por parte de las autoridades locales para abordar los conflictos de manera efectiva y pacífica a través de la mediación.

En más de la mitad de estos municipios, la unidad de mediación está a cargo de un único policía, lo que resalta la importancia de proporcionar apoyo y recursos adecuados para que estos agentes puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva, dada la exigencia de gestionar un alto volumen de casos de mediación.

FIGURA 9

Perfil de los municipios con 101 a 200 mediaciones anuales



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

E) Intervalo de más de 200 mediaciones al año

Los municipios de Vila-real y Valencia registran la mayor actividad en mediación policial, superando los 200 casos anuales. Este volumen no solo se explica por la población, sino, sobre todo, por el compromiso y la dedicación de las autoridades locales y el personal policial en la promoción y práctica de la mediación.

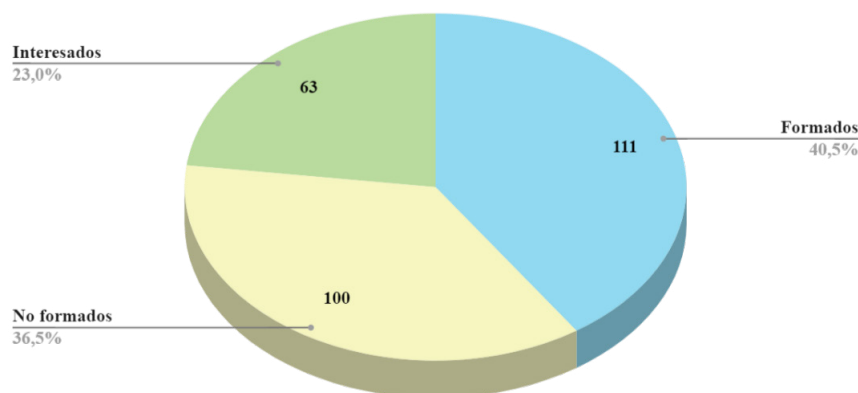
Ambos municipios cuentan con personal formado en mediación, apoyado por unidades especializadas, lo que evidencia su capacidad para implementar estrategias efectivas en la gestión de conflictos. Además, el hecho de que Vila-real y Valencia hayan llevado a cabo funciones de mediación desde hace más de una década resalta no solo su experiencia y liderazgo, sino también su capacidad para innovar y adaptarse a las necesidades cambiantes de sus comunidades, consolidándose como referentes de buenas prácticas en mediación policial a nivel regional y nacional.

5.6. FORMACIÓN EN MEDIACIÓN POLICIAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Para obtener una visión completa del nivel de formación especializada en mediación policial, se encuestó a los 274 municipios de la Comunidad Valenciana que disponen de Policía Local, independientemente de su tamaño o número de efectivos.

FIGURA 10

Formación en mediación policial en los municipios de la Comunidad Valenciana



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

De los 274 municipios encuestados, 111 (40,5 %) cuentan con al menos un efectivo con formación específica en mediación, ya sea a través de cursos ofrecidos por la Cátedra de Mediación Policial o mediante la acreditación de alguna formación especializada en este ámbito. Por otro lado, aunque el 59,5 % de los municipios no dispone de personal especializado en mediación policial, resulta relevante destacar que 63 de estos municipios (el 23 %) ha manifestado interés en capacitar a personal de su plantilla en mediación. Este dato subraya una tendencia positiva hacia la expansión de un servicio de mediación policial de calidad.

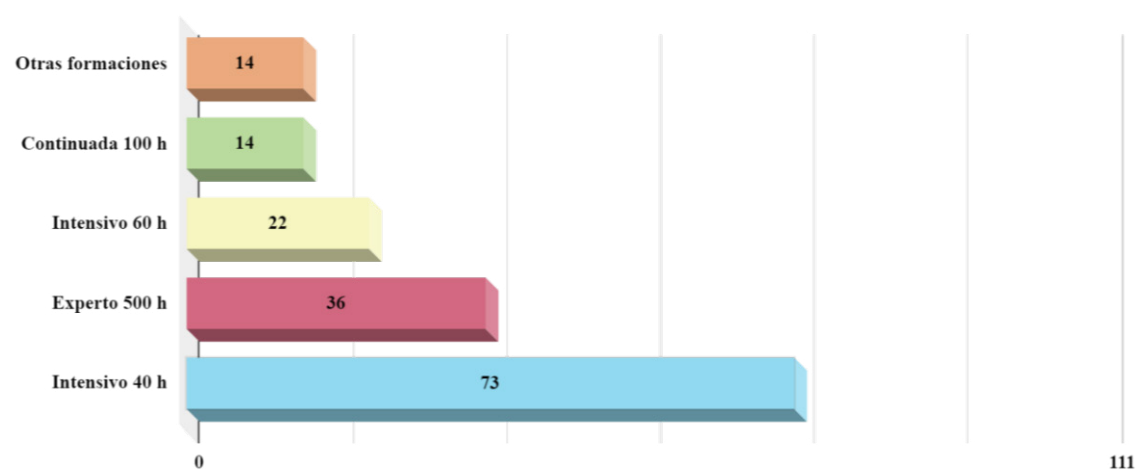
Es importante señalar que el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE) imparte formación básica en mediación como parte de la formación policial. Aunque esta capacitación ofrece un valioso punto de partida al proporcionar conocimientos elementales, no forma parte del objeto de análisis del presente estudio, cuyo enfoque se centra en la formación específica.

5.7. CURSOS FORMATIVOS PARA ADQUIRIR CONOCIMIENTOS EN MEDIACIÓN POLICIAL

Para analizar los datos relativos a la formación en mediación policial se han tomado en cuenta las respuestas de los 111 municipios que afirman disponer de personal con formación específica en esta materia, independientemente de si ofrecen o no servicios de mediación. Cada columna de la gráfica representa la cantidad de municipios que han mencionado haber completado uno de estos programas formativos.

FIGURA 11

Cursos de mediación policial realizados



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

La mayoría de los municipios indican que su personal ha recibido la formación intensiva en mediación policial de 40 horas, considerada como la puerta de entrada al ámbito de la mediación debido a su carácter gratuito y su enfoque introductorio. Este curso, iniciado en el curso académico 2013-2014, ha alcanzado su 12.ª edición y cuenta con una notable afluencia de participantes de toda España, reflejo de su accesibilidad y utilidad práctica. A menudo, quienes completan esta formación inicial optan por continuar su desarrollo profesional inscribiéndose en el Curso de Experto en Mediación Policial, lo que refuerza su papel como plataforma de inicio.

El Curso de Experto en Mediación Policial, título de posgrado de 500 horas ofrecido por la Universitat Jaume I, es actualmente la formación más completa que hay en España en este ámbito. Desde su creación en el curso académico 2017-2018, ha celebrado ya cinco ediciones, consolidándose como un referente en la capacitación avanzada para la resolución de conflictos en el ámbito policial. Este curso no solo atrae a policías de la Comunidad Valenciana, sino también a profesionales de toda España, lo que destaca su relevancia a nivel nacional. El respaldo académico de la Universitat Jaume I y del IVASPE asegura su calidad y pertinencia, lo que se traduce en una alta aceptación: casi un 33 % de los municipios valencianos con personal formado reportan haber completado esta especialización. Este dato refleja no solo el interés en los cursos de alta especialización, sino también su impacto en el fortalecimiento de la mediación policial.

Respecto al Curso de Formación continuada de 100 horas, fue el primer curso universitario en ofrecerse. Se inició en el curso académico 2015-2016 como respuesta a las necesidades prácticas de los estudiantes y con la finalidad de ofrecer una formación avanzada. Tras la implementación del Curso de Experto arriba mencionado, el interés en esta formación descendió, motivo por el cual ya no se encuentra disponible en la actualidad.

En cuanto al apartado "Otras formaciones", incluye programas de especialización ofrecidos fuera de la Cátedra de Mediación Policial, como cursos superiores universitarios de mediación, formaciones organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias o cursos de mediación homologados por el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con Las Cortes.

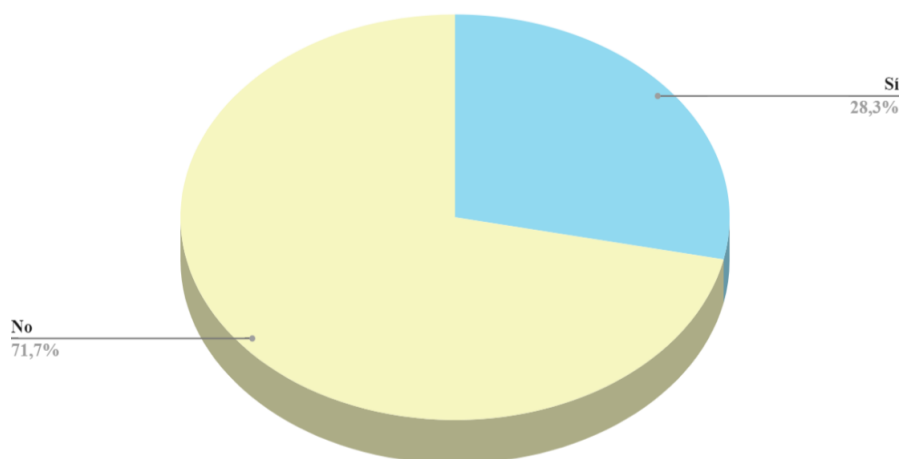
Tal y como se ha apuntado en el punto 5.6, aunque se reconoce la importancia de incluir la mediación policial como una materia más en el Curso Básico de Acceso a la Categoría de Agente de la Policía Local, ofrecido por el IVASPE, esta formación no ha sido contemplada en este estudio. Dado que el objetivo principal de la investigación es contabilizar la formación específica en mediación, se han excluido aquellas materias integradas en el currículum básico policial y que no están orientadas a la especialización.

5.8. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL

Para conocer el uso de herramientas de evaluación en los servicios de mediación policial se han analizado las respuestas de los 33 municipios que tienen una unidad de mediación policial, así como los 31 municipios que ofrecen la mediación, a pesar de no contar con una unidad específica. El objetivo de este análisis es identificar cuántos de estos municipios emplean encuestas u otros mecanismos para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado.

FIGURA 12

Realización de encuestas de satisfacción sobre el servicio de mediación policial

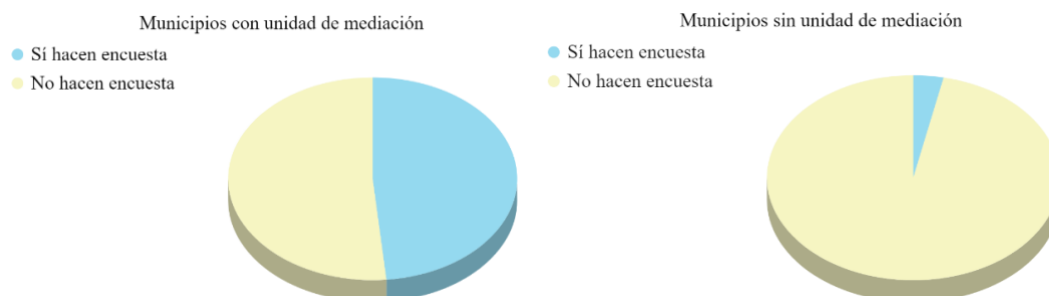


Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

La gráfica muestra que una proporción significativa de los municipios que ofrecen mediación no realizan encuestas de valoración de resultados. Este dato señala una clara oportunidad desaprovechada para recoger la opinión de los ciudadanos y mejorar la calidad del servicio de mediación. La falta de estas encuestas podría limitar la capacidad de los municipios para identificar áreas de mejora, adaptar sus enfoques y fortalecer la eficacia de sus intervenciones, lo que a su vez podría impactar en la confianza y satisfacción de la comunidad con los servicios ofrecidos.

FIGURA 13

Encuestas de satisfacción en municipios con y sin unidad de mediación policial



Fuente: Elaboración propia basada en datos recopilados por las autoras (diciembre 2024).

Una observación clave es que la mayoría de los municipios que brindan mediación policial sin contar con una unidad especializada no facilitan encuestas de valoración a los usuarios del servicio. Por otro lado, aproximadamente la mitad de los municipios que han establecido una unidad de mediación sí implementan este tipo de encuestas. Esto muestra una brecha significativa en la adopción de prácticas de evaluación de resultados entre los municipios con y sin unidad de mediación establecida.

Este análisis pormenorizado sugiere que la formalización de la mediación policial a través de la creación de una unidad específica establece un procedimiento de mediación claro que en muchos casos recoge la encuesta de valoración como punto final. Esto, a su vez, facilita la rendición de cuentas, ya que se asignan responsabilidades claras y se establecen estándares de desempeño medibles. Además, promueve una cultura de mejora continua, donde la retroalimentación de los usuarios y otros actores relevantes se utiliza para ajustar y perfeccionar los procesos de mediación.

6. CONCLUSIONES

El estudio realizado proporciona una visión detallada y precisa sobre la implementación y evolución de la mediación policial en la Comunidad Valenciana, destacando varios aspectos clave que influyen en su desarrollo.

En primer lugar, se observa que el 23,5 % de los municipios de la Comunidad Valenciana ofrecen servicios de mediación policial, aunque solo el 12 % cuentan con unidades especializadas. Esto refleja un reconocimiento creciente de la importancia de la mediación, pero también subraya la necesidad de continuar trabajando para expandir esta práctica a más municipios.

El ritmo de creación de nuevas unidades de mediación ha sido afectado por factores externos, como la pandemia de COVID-19 y la jubilación anticipada de efectivos policiales, lo que ha reducido significativamente la capacidad operativa de los municipios. Este contexto destaca la importancia de abordar las barreras estructurales para la implementación efectiva de la mediación policial.

Los principales obstáculos identificados para la creación de unidades de mediación son la insuficiencia de personal (83 %) y la falta de recursos económicos o materiales (17 %). Además, existe un desinterés en algunos municipios, especialmente en los más pequeños, para priorizar la mediación sobre otras necesidades percibidas de seguridad pública.

La mediación vecinal es la más comúnmente practicada, seguida por la mediación con menores y en áreas rurales. Aunque la mediación penal es menos frecuente, presenta una oportunidad significativa para la expansión y especialización de los servicios de mediación policial, especialmente en la reeducación de menores infractores.

En cuanto a la cantidad de casos mediados, la mayoría de los municipios realizan hasta 25 mediaciones al año, con pocos alcanzando más de 100 mediaciones anuales. Existe una correlación positiva entre el número de casos mediados, la formación de los agentes, la presencia de unidades especializadas y el tamaño de los municipios, sugiriendo que la formalización del servicio mediante la creación de unidades de mediación puede aumentar la eficacia en la resolución de conflictos.

El 40 % de los municipios cuenta con personal formado en mediación y un 23 % adicional está interesado en recibir formación. Este dato es alentador para la expansión futura de la mediación policial. La formación más popular es el Curso Intensivo de 40 horas, seguido por el Curso de Experto de 500 horas, ambos ofrecidos por la Cátedra de Mediación Policial ciutat de Vila-real, reflejando una tendencia hacia la especialización y profesionalización en el campo.

La falta de encuestas de valoración en muchos municipios representa una oportunidad perdida para mejorar la calidad del servicio. Implementar procedimientos de retroalimentación formalizados podría ayudar a refinar y optimizar los procesos de mediación, asegurando una mayor satisfacción y efectividad.

La mediación policial constituye una herramienta esencial para que la sociedad pueda resolver sus conflictos de forma pacífica y eficaz. La Policía Local, al ser a menudo la primera en intervenir en situaciones conflictivas, se encuentra en una posición privilegiada para facilitar la mediación. Además, la formación en este campo no solo beneficia a los efectivos que intervienen directamente en procesos de mediación, sino que también les proporciona habilidades valiosas, como una mejor comunicación, mayor asertividad y una capacidad mejorada para desescalar conflictos, herramientas que resultan útiles en todas sus intervenciones policiales.

La integración y promoción de la mediación dentro de las funciones de la Policía Local es una estrategia fundamental para mejorar la convivencia y seguridad ciudadana. Al estar en contacto directo con la ciudadanía, la Policía Local puede promover y facilitar la mediación como un método adecuado para resolver conflictos. Esto contribuye a la creación de una sociedad más colaborativa y pacífica, donde los ciudadanos tienen acceso a herramientas para resolver sus diferencias de manera constructiva.

Para consolidar y expandir la mediación policial en la Comunidad Valenciana, se recomiendan las siguientes acciones:

1. Aumento de recursos humanos y materiales. A bordar la insuficiencia de personal y recursos mediante una mejor asignación de fondos y la implementación de políticas de personal que prioricen la formación y el reclutamiento en mediación.
2. Fomento de la formación especializada. Continuar ofreciendo y promoviendo cursos de formación en mediación, con énfasis en programas avanzados y de especialización.
3. Establecimiento de procedimientos de evaluación. Implementar encuestas de valoración de

resultados y otros mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente el servicio de mediación.

4. Promoción de la mediación penal. Explorar y desarrollar más proyectos piloto y regulaciones específicas para la mediación penal, especialmente para menores, como una forma de ampliar el alcance y la eficacia de la mediación policial.
5. Incentivo a la colaboración interinstitucional. Fomentar la colaboración entre la Policía Local y otras instituciones públicas que ofrecen servicios de mediación para crear una red de apoyo más robusta y efectiva.

Este estudio pionero proporciona una base sólida para entender la situación actual de la mediación policial en la Comunidad Valenciana y ofrece una guía práctica para futuras iniciativas y mejoras en este campo esencial para la seguridad y convivencia ciudadana.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALONSO Rimo, Alberto. **El diálogo como derecho: Bases para la concepción y aplicación de un modelo extensivo de justicia restaurativa**. Madrid: Dykinson, 2024.

CAMARDON, Lucía. **El modelo de policiamiento comunitario. ¿Cambio o continuidad?** In: X JORNADAS DE SOCIOLOGÍA, Buenos Aires, 2013. p. 1-26. Disponible em: <https://www.aacademica.org/000-038/530>. Acceso em: 23 jun. 2026.

CONSELLERIA DE JUSTICIA, Transparencia y Participación. Disponible em: <https://cjusticia.gva.es/es/web/justicia/mediacio/que-es-mediaprop>. Acceso em: 22 jun. 2023.

DIAS DOS SANTOS, Ílison. **En busca de la justicia restaurativa. Un cambio de paradigma en el Derecho Penal de garantías**. Buenos Aires: Editorial BdeF, 2018.

JUSTIPROP - SERVICIO de Orientación Jurídica de Proximidad. Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación. Disponible em: <https://cjusticia.gva.es/es/web/atencion-a-las-victimas/justiprop>. Acceso em: 23 jun. 2026.

KAPPELER, Victor E.; GAINES Larry K.; SCHAEFER Brian P. **Community Policing: A Contemporary Perspective**. 8 ed. New York: Routledge, 2020. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780429398056>.

LLORENTE Sánchez-Arjona, Mercedes. Justicia restaurativa, una justicia para la reparación. In: BARONA Villar, Silvia (ed.). **MASC, to be or not to be? (Medios Adecuados de Solución de Conflictos en la Justicia)**. Valencia: Tirant lo Blanch, 2024. p. 719-741.

PÉREZ Beltrán, Helena. Training in mediation as a guarantee of quality of the mediating institution. **Journal of Modern Science**, [s. l.], v. 40, n. 1, p. 31-43, 2019. DOI: <https://doi.org/10.13166/jms/106051>.

PÉREZ Beltrán, Helena; PLANCHADELL Gargallo, Andrea. Policía Local y resolución de conflictos privados. In: FUENTES y Gasó, Josep Ramón.; BLASCO Díaz, José Luís.; ABDELKADER García, José Miguel.; CAPELL y Manzanares, Joan Miquel (dirs.). **Régimen jurídico de las Policías Locales en el estado español**. Valencia: Tirant lo Blanch, 2023. p. 705-724.

RODRÍGUEZ Herrera, Manuel. La Policía Comunitaria: una aproximación a su concepto y principios. In: VIDALES Rodríguez, Caty.; CARQUE Vera, José Luis (coord.). **Policía comunitaria. Una policía para la sociedad del siglo XXI**. Valencia: Tirant lo Blanch, 2014. p. 15-63.

TROJANOWICZ, Robert.; BUCQUEROUX, Bonnie. **Community Policing: A Contemporary Perspective**. Cincinnati: Anderson Publishing Company, 1990.

UNITED STATES DEPARTMENT OF JUSTICE. Office of Community Oriented Policing Services. **Community Policing Defined**. Washington, 2003. p. 3.

8. ANEXOS

FORMULARIO 1

Dirigido a las entidades de Policía Local que no cuentan con una unidad de mediación policial y que no ofrecen servicios de mediación policial

Información Unidades Mediación Policial

Desde el Observatorio de la Cátedra de Mediación Policial Ciudad de Vila-real de la Universitat Jaume I, estamos desarrollando un estudio para determinar los avances en la implementación de las Unidades de Mediación que están dentro de las funciones de las Policías Locales, según el art. 33 de la Ley 17/2017, de 13 diciembre, de la Generalitat, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. Es por este motivo que se requiere su colaboración para seguir avanzando en la recolección de los datos y les pedimos el favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

* Indica que la pregunta és obligatòria

1. Adreça electrònica *

2. Nombre del municipio *

3. ¿Por qué motivos cree que en su municipio no existe una Unidad de Mediación Policial? *

Selecioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Falta de personal en la plantilla.
☐ Insuficiencia de recursos económicos.
☐ Ausencia de apoyo político.
☐ No se estima necesario disponer de dicha Unidad.
☐ Altres:

Continua

4. A pesar de ello, ¿dispone su plantilla de personal formado en Mediación Policial? *

Marqueu només un oval.

- ☐ Sí.
- ☐ No.
- ☐ No, pero estaríamos interesados en capacitar personal en Mediación Policial.

5. En su caso, ¿qué curso/s de formación en la materia han realizado?

Selecioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Curso intensivo I en Mediación Policial (40 horas).
- ☐ Curso intensivo II en Mediación Policial (60 horas).
- ☐ Curso de formación continua de iniciación a la Mediación Policial (100 horas).
- ☐ Curso de experto en Mediación Policial (500 horas).
- ☐ Altres: _____

Uso de la información recabada

La información recogida en este formulario será utilizada exclusivamente para fines de investigación académica en relación con el estudio sobre la actividad y las unidades de mediación policial.

Google Formularis

FORMULARIO 2

Dirigido a las entidades de Policía Local que disponen de unidad de mediación policial u ofrecen este servicio

Información Unidades Mediación Policial

Desde el Observatorio de la Cátedra de Mediación Policial Ciudad de Vila-real de la Universitat Jaume I estamos desarrollando un estudio para determinar los avances en la implementación de las Unidades de Mediación que están dentro de las funciones de las Policías Locales, según el art. 33 de la Ley 17/2017, de 13 diciembre, de la Generalitat, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. Es por este motivo que se requiere su colaboración para seguir avanzando en la recolección de los datos y les pedimos el favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

* Indica que la pregunta és obligatòria

1. Adreça electrònica *

2. Nombre del municipio *

3. ¿Dispone su plantilla de personal formado en Mediación Policial? *

Marqueu només un oval.

- ☐ Sí.
- ☐ No.
- ☐ No, pero estaríamos interesados en capacitar personal en Mediación Policial.

4. ¿Qué curso/s de formación en la materia han realizado los miembros de su plantilla?

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Curso intensivo I en Mediación Policial (40 horas).
- ☐ Curso intensivo II en Mediación Policial (60 horas).
- ☐ Curso de formación continua de iniciación a la Mediación Policial (100 horas).
- ☐ Curso de experto en Mediación Policial (500 horas).
- ☐ Altres:

5. En caso de que exista Unidad de Mediación Policial, indique su año de creación:

Exemple: 7 de gener de 2019

Continúa

6. En caso de no disponer de Unidad de Mediación Policial, ¿a cuál/es de los siguientes motivos cree que es debido?

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Falta de personal en la plantilla.
- ☐ Insuficiencia de recursos económicos.
- ☐ Ausencia de apoyo político.
- ☐ No se estima necesario disponer de dicha Unidad ya que es posible ofrecer el servicio igualmente.
- ☐ Altres: _____

7. ¿Cuántos miembros forman la Unidad de Mediación Policial o ejercen funciones *
en la materia?

Marqueu només un oval.

- ☐ Un único policía.
- ☐ Dos o tres policías.
- ☐ Cuatro o más policías.

8. ¿Alguno de dichos miembros posee título oficial universitario o de formación *
profesional de grado superior?

Marqueu només un oval.

- ☐ Sí.
- ☐ No.

9. Nombre y Apellidos de la persona responsable de la Unidad de Mediación *
Policial / persona que ofrece dicho servicio:

10. Número de contacto de la persona responsable de la Unidad de Mediación *
Policial / persona que ofrece dicho servicio:

11. Correo electrónico de la persona responsable de la Unidad de Mediación *
Policial / persona que ofrece dicho servicio:

Continúa

12. ¿Qué tipo de intervenciones realiza la Unidad o el servicio de Mediación Policial? *

Selecioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Comunitaria o vecinal.
☐ Escolar.
☐ Rural.
☐ Penal.
☐ Altres: _____

13. ¿Cuántas mediaciones formales aproximadamente realiza por año? *

Marqueu només un oval.

- ☐ 0-25.
☐ 26-50.
☐ 51-100.
☐ 101-200.
☐ más de 200.

14. Una vez finalizada la mediación, ¿realiza encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio? *

Marqueu només un oval.

- ☐ Sí.
☐ No.

Uso de la información recabada

La información recogida en este formulario será utilizada exclusivamente para fines de investigación académica en relación con el estudio sobre la actividad y las unidades de mediación policial.

Google Formularis