

## **CREACIÓN DE UNA OFICINA TRANSVERSAL DE MEDIACIÓN CIUDADANA**

**ÍNDICE DE CONTENIDOS:** 1.- Introducción; 2.- ¿Qué es la mediación?; 3.- ¿Qué ofrece la mediación a la ciudadanía que no ofrecen otros sistemas de resolución de conflictos? 4.- Creación de un servicio de mediación en Pamplona/Iruñea; 4.1. Modelo y organización; 4.2. Acciones para su implementación; 5.- Una especial referencia a la mediación en conflictos dentro del Ayuntamiento y entre ediles. 6.-; Una especial referencia a las funciones de policía municipal en un cambio de paradigma securitario

### **1. INTRODUCCIÓN**

Desde Aranzadi. Iruñea Denon Artean. Pamplona en Común se entiende la seguridad como un valor que lejos de ir de la mano del control y la represión, repiensa el concepto para acercarlo a las libertades, el diálogo y la convivencia pacífica.

En este sentido a través de un proceso participativo se han ido consensuando algunas cuestiones sobre las que pensar y trabajar tales como la necesidad de replantear las líneas prioritarias de actuación de la Policía Municipal a partir de criterios sociales, del análisis de los requerimientos ciudadanos y del rechazo a la utilización de la Policía Municipal para proteger intereses partidistas; la puesta por una verdadera policía de proximidad; la revisión de la organización, coordinación con otras policías y marco disciplinario dentro de la P.M.; modificación de Ordenanzas Cívicas, reducción de infracciones y sanciones conforme al principio de intervención mínima y proporcionalidad; y por último la apuesta por la mediación penal y comunitaria a través de la creación de una oficina transversal de mediación.

En relación con el punto anterior, la creación y dotación de oficinas de mediación comunitaria en los barrios de Pamplona como forma de abordar los diferentes conflictos de convivencia que se susciten en la ciudad se hace imprescindible. Para abordar en profundidad los problemas cotidianos que afectan a los ciudadanos y ser más respetuosos con los derechos civiles de las personas, se plantea una apuesta clara por un modelo de convivencia

pacífico que se vea acompañado por una respuesta en la misma línea, lejos de la utilización sistemática a la sanción, recurrir a la mediación como instrumento para la reducción de problemas, y así, devolver al ciudadano la capacidad para resolver sus problemáticas interpersonales e intergrupales o comunitarias. Pero además, desde Aranzadi, propone una oficina de mediación que vaya más allá de los conflictos personales y comunitarios para abordar también conflictos entre electos de la corporación, para buscar soluciones consensuadas entre partidos sobre temas polémicos, participación en procesos previos para plantear o no consultas o referéndums, en coherencia con la línea de encauzar procesos participativos, incluyentes, basados en la transparencia y el diálogo y el nuevo modelo de política que propone Aranzadi.

## **2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?**

Es un proceso destinado a crear relaciones nuevas o restaurar relaciones perturbadas entre las partes. En concreto, la mediación es la modalidad de intervención de un tercero mediador sobre situaciones de conflicto. La mediación tiende a restituir a los sujetos-partes del conflicto reconociéndose el poder y la responsabilidad de decidir el destino del enfrentamiento que los confronta, siendo que una de las características más importantes de esta técnica es que el acuerdo es tomado únicamente por las partes intervinientes y no por el mediador u otro tercero. La mediación triangula la controversia, relanzando la posibilidad de salir de una situación en la cual ningún cambio puede ser propuesto de dentro porque la comunicación está bloqueada. Es el tercero mediador quien ayudará a las partes a resolver su conflicto garantizando que la premisa de que “todos ganan” se cumpla.

Por tanto será éste el papel del mediador, quien con unas técnicas concretas y regido por unos concretos principios, será puente de ayuda a las partes para resolver su conflicto.

## **3. ¿QUÉ OFRECE LA MEDIACIÓN A LA CIUDADANÍA QUE NO OFRECEN OTROS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?**

Pamplona/Iruñea ya tuvo un servicio de mediación, pero solo de índole intercultural, y reducido a cuestiones meramente lingüísticas por lo que terminó siendo un servicio de traducción<sup>1</sup>.

Además importantes ciudades del Estado tienen sendos servicios de mediación<sup>2</sup>, aunque los más son de índole privada. Por tanto, la administración está dejando en manos de iniciativas privadas -fundamentalmente Asociaciones que ven necesaria la existencia de servicios de estas características- el abordaje y resolución formal e informal de los conflictos ciudadanos.

La creación de una verdadera oficina de mediación plantearía un buen número de beneficios en el municipio de Pamplona/Iruñea. El primero y fundamental es el de establecer espacios para la participación ciudadana en la resolución de conflictos derivados de la convivencia comunitaria e interpersonal. La apropiación del conflicto y de su resolución bajo un marco de seguridad institucional da seguridad al proceso. Además, la creación de una oficina de este tipo tiende a fomentar en la ciudadanía la idea de la Convivencia Pacífica y el mejoramiento de las relaciones interpersonales e intergrupales creando espacios para potenciar el diálogo, la integración y la solidaridad.

Pero además, como se adelantaba en la introducción, se quiere orientar esa Oficina de mediación para conflictos específicos que habitualmente no se observan dentro de los servicios de mediación de otros municipios, como los ahora mencionados, por lo que se convierte esta en

---

1 En relación a esto ahora se posee desde Gobierno de Navarra únicamente de este servicio

[http://www.navarra.es/home\\_es/Servicios/ficha/3749/Solicitud-de-mediacion-linguistica-e-intercultural](http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/3749/Solicitud-de-mediacion-linguistica-e-intercultural)

2 La Diputación de Barcelona <http://www1.diba.cat/uliep/pdf/32070.pdf> ; Servicio de mediación vecinal de la Comunidad Valenciana, véase su ilustrativo video en: <https://www.youtube.com/watch?v=c64IVSLSkoo> ; también en Madrid, aunque muy apegado a la atención al toxicodependiente v. <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Salud/Adicciones/Servicios-y-Recursos-de-apoyo-al-tratamiento-y-la-reinsercion?vnextfmt=default&vnextoid=ff53e9c912021210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vnextchannel=d4ea0c5600847010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&idCapitulo=5328191>

una propuesta novedosa fruto de pensar a la política y a los políticos de otro modo. Nos estamos refiriendo a supuestos de enconamiento entre grupos políticos sobre temas especialmente complicados sobre los que se deben tomar acuerdos en el Ayuntamiento, que vienen siendo arrastrados desde hace años y sobre los que no podemos seguir mirando para otro lado. Pero también podrían ser mediables conflictos entre electos. No podemos seguir pensando a las personas que nos representan y que son altavoz –o al menos así debería ser- de la ciudadanía como personas distintas al resto. Todas las personas tenemos conflictos en nuestras vidas y en todas las relaciones hay conflictos. Por tanto, entre las personas que compongan el Ayuntamiento también se darán situaciones en las que la herramienta de la mediación sea especialmente importante. Este punto lo detallaremos más adelante, en el apartado 6.

La creación de la Oficina de Mediación para abordar cualquiera de los conflictos ahora mencionados tiene los siguientes objetivos generales y específicos:

Objetivo General: Prevención de conflictos, mejora de la convivencia entre los/as ciudadanos/as de Pamplona a través de la mediación y consolidación de la gobernabilidad local.

Objetivos específicos:

- Agilizar la respuesta del Ayuntamiento de Pamplona frente a las problemáticas cotidianas del conflicto ciudadano.
- Formar y Familiarizar a la ciudadanía en el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos.
- Fortalecer y empoderar a la ciudadanía en la resolución de sus problemáticas y conflictos de la vida cotidiana.
- Facilitar los cauces de participación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía.
- Ayudar a los miembros que componen el consistorio a afrontar cuestiones especialmente problemáticas que pueden dar lugar a rupturas entre partidos y entre personas concretas.
- Establecer espacios que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.
- Promoción y difusión de los derechos humanos.

- Actividades de prevención, capacitación y promoción de la resolución pacífica de los conflictos.

- Desarrollo y difusión de medidas y programas restaurativos o pacífico-educativos.

## **4. CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN EN PAMPLONA/IRUÑEA**

### **4.1. Cuestiones previas.**

Para el diseño de una oficina u oficinas de mediación se atenderá a la necesidad de que no suponga un coste significativo en el presupuesto municipal. De este modo se advierte de que existen lugares municipales en los que perfectamente se podrían establecer estos espacios y que existen profesionales en la administración municipal con formación en mediación o muy capacitados que con formación más específica podrían hacer esta labor.

La implantación de las oficinas será progresiva. Serán cuatro las fases de implantación:

- FASE 1: Estudio previo conforme los parámetros mencionados
- FASE 2: Creación de secciones y desarrollo de las primeras oficinas de mediación
- FASE 3: Consolidación de los servicios y ampliaciones se proceden
- FASE 4: Evaluación del cumplimiento de los objetivos.

En la implantación de las oficinas de mediación se atenderá:

1º Criterio Poblacional

2º Diagnóstico de conflictividad

3º Existencia de infraestructuras municipales

### **4.2. Modelo y organización**

El modelo de servicio de mediación comunitaria ha de ser de titularidad pública y de acceso universal, voluntario y gratuito.

El ámbito será el municipal de Pamplona/Iruñea. Dependiente del área de participación y atención ciudadana.

Los ámbitos de actuación serán<sup>3</sup>:

---

3 \* En principio quedan excluidos aquellos en los que la parte interesada sea el Ayuntamiento en relación con los ciudadanos.

A.- Conflictos de proximidad vecinal: medioambientales, relacionados con la utilización de espacios públicos, a partir del incumplimiento de ordenanzas cívicas, otros derivados de la convivencia.

B.- Conflictos familiares: intergeneracionales y de hermanos.

C.- Conflictos mixtos: Escolares, relacionados con personas mayores, provocados por la exclusión social, sanitarios, penales, interculturales...

D.- Conflictos inter-asociativos: entre entidades respecto a usos comunes, actividades públicas o calendarios....

E.- Conflictos internos del Ayuntamiento y de facilitación de participación con la ciudadanía.

#### **4.3. Equipo de mediadores y coordinación con otras áreas y servicios municipales**

Los mediadores deberán tener formación específica en mediación. Teniendo en cuenta su experiencia como criterio a valorar, así como los conocimientos de lenguas y culturas residenciales en la ciudad. Se deberá evaluar cuantos mediadores deberá haber por servicio y barrio. Para ello se realizará un estudio sobre la conflictividad en contacto con los agentes sociales de barrio que nos permita crear un “mapa” previo a la implantación.

Deberá existir coordinación con otros servicios y trabajar en red con, al menos: servicios sociales, educativos, seguridad ciudadana, atención al ciudadano, servicios de salud y consumo, juzgado, centros sanitarios, comunidad educativa, empresas, entidades y asociaciones públicas y privadas. Se deberá fijar un protocolo de participación de estos agentes en el proceso como derivadores o como informadores.

Se creará (o se dotará a estructuras ya existentes) una oficina de coordinación de mediación municipal capaz de emitir informes y realizar estudios estadísticos que permitan ir modificando el “mapa” de intervención adaptándose a las necesidades de las distintas zonas de convivencia anualmente.

#### **4.4. Otras acciones de la Oficina de mediación**

---

- Información y formación al ciudadano y entidades sociales.
- Formación a políticos y técnicos municipales

## **5. UNA ESPECIAL REFERENCIA A LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DENTRO DEL AYUNTAMIENTO Y ENTRE EDILES.**

Las diferencias ideológicas entre los distintos grupos municipales a llevado a situaciones tradicionales de “atrincheramiento” y confrontación que, alejándose del dialogo y buscando intereses exclusivamente partidistas, repercuten en el desarrollo social de la ciudad y sus habitantes, a veces, para su perjuicio.

Se entiende necesario dotar a los concejales de herramientas de resolución de sus diferencias basadas en el dialogo y la comunicación, bajo el criterio de la voluntariedad, que permitan llegar a consensos productivos que sirvan para avanzar en el desarrollo social de sus representados.

En base a la neutralidad de los agentes mediadores, la privacidad y la búsqueda del bien común, se facilitara el acceso a estos procesos de resolución de las diferencias haciendo posible un proceso progresivo de dialogo en el que puedan verse reflejados los ciudadanos de Pamplona.

## **6. UNA ESPECIAL REFERENCIA A LAS FUNCIONES DE POLICÍA MUNICIPAL EN UN CAMBIO DE PARADIGMA SECURITARIO.**

Como se ha mostrado en la introducción la creación de esta Oficina de mediación va de la mano de un cambio de paradigma en la comprensión del concepto de seguridad en general, y en especial de la seguridad en el municipio de Pamplona/Iruñea.

En este sentido cabe destacar el impulso de nuevas labores de la policía Municipal en materia de facilitación de procesos de mediación. El hecho de que la Policía Municipal sea quien recibe el primer contacto de los conflictos ciudadanos, conlleva que conozcan en primera instancia los supuestos susceptibles de recibir derivación a los servicios de mediación, por lo que se convierten en el personal idóneo para filtrar y direccionar a mediación los casos que presenten las características para ello.

Dentro del marco de una policía municipal de proximidad resulta necesario que el cuerpo pueda apoyarse para su intervención en servicios de mediación comunitaria que puedan abordar los conflictos que se susciten de una forma más efectiva e integral. En este sentido, al igual que se requiere formación sobre la prevención de los conflictos, -ex ante- es conveniente plantear formación en la facilitación y derivación a procesos de mediación -ex post- así como un protocolo adecuado para este fin. Igualmente y para los casos en que los hechos que sean conocidos por la policía municipal tengan trascendencia penal, se hace necesario el correspondiente protocolo para derivar el asunto al servicio de mediación penal de Gobierno de Navarra.

En esta labor, el papel de la Policía es doble, pudiendo actuar como “Policía derivador a mediación” y “Policía parte de la mediación”. Pero siempre desde una posición de igualdad, en el que el principio de autoridad que ostentan en su labor, quede al margen en el proceso.