



**Policía Local de Vila-real**  
UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



# **ESTADÍSTICA UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL 2014**





## INDICE

### **A. RESUMEN ACTUACIONES**

### **B. MEDIACIÓN.**

#### **1.- Mediación Policial**

#### **2.- Mediación Policial Comunitaria.**

#### **3.- Mediación Policial a requerimiento Judicial**

#### **4.- Mediación Policial con Menores y en Centros Escolares**

#### **5.- Mediación en el ámbito Rural.**

#### **6.- Reclamaciones Vecinales, Acuerdos y Conciliaciones.**

#### **7.- Análisis de datos.**

##### **7.1. Sectores de actuación.**

##### **7.2. Ámbitos de intervención**

##### **7.3. Tipo de intervención**

##### **7.4. Plazos de tiempo de resolución**

##### **7.5. Nacionalidades de los implicados.**

###### **7.5.1. Perfil de nacionalidad de los reclamantes**

###### **7.5.2. Perfil de nacionalidad de los reclamados**

##### **7.6. Sexo de los implicados.**

###### **7.6.1. Sexo de los reclamantes**

###### **7.6.2. Sexo de los reclamados**

##### **7.7 Edad de los implicados.**

###### **7.7.1. Edad de los reclamantes**

###### **7.7.2. Edad de los reclamados**



**C. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS (SEVIGRAC)**

**1.- Introducción**

**2.- Análisis de datos**

**2.1. Sectores de actuación.**

**2.2. Ámbitos de intervención**

**2.3. Edad**

**2.4. Sexo**

**2.5. Mes y día**

**2.6. Lesividad**

**2.7. Relación Accidentes de tráfico y vehiculo ocupado por la victima**

**D. GRADO DE SATISFACCION**

**E. FORMACION.**

**F. CONCLUSIONES FINALES.**



### A. RESUMEN DE ACTUACIONES:

La unidad de mediación policial (Umepol), durante el presente ejercicio 2014 ha derivado su actuación a diferentes áreas del ámbito comunitario. Destacar la participación en la gestión de conflictos y atención de las Víctimas de accidentes. lo que ha supuesto en un conjunto total de actuaciones 337 intervenciones. De ello cabe mencionar que el 71 % de las intervenciones se han destinado a la participación en la gestión de conflictos y el 29 % restante al ámbito de la atención y asesoramiento de víctimas de accidentes.

En cuanto a los ámbitos de actuación, materias tratadas y evolución de los requerimientos, cabe destacar.

- Ámbitos de actuación:

Gestión de conflictos : 240

Atención de Víctimas accidentes : 97

- Materias tratadas:

1. En cuanto al porcentaje unitario de Actuaciones en cada una de las materias de Gestión de conflictos, relacionadas con mediación y reclamaciones en las áreas comunitaria, judicial, de menores y familiar, rural:

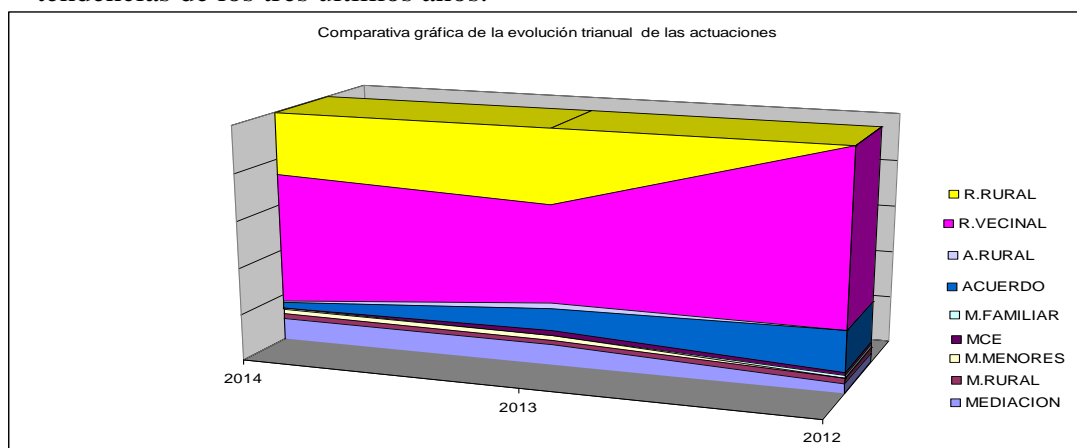
- Comunitario: 44 %
- Judicial: 27 %
- Rural: 11 %
- Menores: 16 %
- Familiar: 2 %

2. Actuaciones en Materia de atención a las Víctimas de accidentes:

- Trafico: 34 %
- Otras actuaciones: 66 %

- Evolución:

Los ciudadanos de la localidad conforme se consolida el servicio a dirigir la gestión de sus conflictos a la Vian del dialogo, muestra de ello es la gráfica adjunta donde se observan las tendencias de los tres últimos años.





## **B. MEDIACIÓN POLICIAL**

El servicio de Mediación Policial de Vila-real tiene una finalidad preventiva, siendo prestado de forma gratuita por la administración con el propósito de dotar a los ciudadanos de la localidad de los instrumentos necesarios para la resolución de forma ágil y rápida de aquellas situaciones de conflicto que pueden surgir en su convivencia diaria. Para ello se articula la presente estadística como método de evaluación de las actuaciones realizadas por la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Vila-real (Umepol) durante el ejercicio 2014, en dicha materia.

El servicio puede ser requerido por cualquier ciudadano a través de instancia general, que será presentada en el registro general de Ayuntamiento de Vila-real. El documento contendrá una relación sucinta del conflicto a tratar, filiación del requirente, un teléfono de contacto y la expresión de voluntad de participar en un proceso de mediación.

Recibida la solicitud y tras un estudio previo de la problemática planteada, se procede a la asignación del asunto a un agente mediador, persona que inicia los contactos con las partes implicadas con la finalidad de gestionar el proceso de resolución del asunto. El compromiso es gestionar el conflicto junto con las partes en un plazo no superior a 60 días desde el día de registro de la solicitud en las dependencias municipales.

Los temas tratados por dicha unidad son muy variados, siendo clasificados en función de su demanda, evolución, gestión y trámites de acuerdo a los siguientes criterios:

1. **Mediación;** proceso en el que se mantienen entrevistas con las partes implicadas y que requiere para su finalización la aceptación a través de un documento formal; aquí incluiremos tanto las realizadas en el ámbito rural, comunitario y familiar.
2. **Mediación de Menores y Escolares:** como proceso cooperativo de resolución de conflictos en el que los integrantes de la sección Umepol actúan como mediadores imparciales a fin de mejorar la convivencia de los menores de edad en el ámbito comunitario y escolar.
3. **Mediación Judicial;** Aquellas por las que la Administración de Justicia requiere la participación de la Umepol con el fin de gestionar de forma pacífica conflictos que tienen una complicada solución judicial.
4. **Acuerdos y Reclamaciones;** Entendiendo como Acuerdos aquellos procesos de resolución de conflictos por el que el agente mediador mantiene diversas entrevistas con las partes implicadas (no menos de tres), tras las que los afectados llegan a un acuerdo informal, consensuado y vinculante que no es plasmado en documento público. Por otro lado la reclamación vecinal viene configurado como un procedimiento por el que se resuelven aquellas demandas ciudadanas que alteran de un modo leve la normal convivencia vecinal y en las que el agente mantiene menos de 3 entrevistas con cada una de las partes, pero que requieren una atención continuada para su resolución y que hacen necesario el realizar seguimientos y/o vigilancias de un modo exhaustivo.

El objetivo y propósito de la estadística expuesta a continuación es medir y precisar con exactitud los siguientes ítems:



- Clasificar en base a los criterios previamente predefinidos las actuaciones realizadas, en el presente ejercicio por parte de la Umepol.
- Precisar el número de casos gestionados.
- Discriminar el lugar de actuación, distinguiendo entre otros: domicilio, vía pública, solares, etc.
- Establecer el perfil básico de las personas requirentes y requeridas de los ciudadan@s implicados: edad, sexo y nacionalidad.
- El determinar el grado de satisfacción ciudadana derivado del conjunto de actuaciones realizadas durante el presente ejercicio, con el fin de corregir posibles desviaciones.

Finalmente se concluye el presente documento describiendo en número de horas invertidas por los integrantes de la unidad UMEPOL a fin de mejorar su capacitación en técnicas de Mediación Policial para la resolución de conflictos vecinales.

Así a modo de introducción podemos clasificar las actuaciones derivadas de los requerimientos ciudadanos atendiendo a las siguientes nomenclatura, distribución de las actuaciones realizadas y número de casos unitarios atendidos por la unidad Umepol:

En lo relativo al apartado denominado como **mediación** se han tramitado un total de 44 procedimientos, con el siguiente desglose:

<b>MEDIACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>19</b>
<b>MEDIACIÓN JUDICIAL</b>	<b>12</b>
<b>MEDIACION CON MENORES Y M.C.ESCOLAR</b>	<b>7</b>
<b>MEDIACIÓN FAMILIAR</b>	<b>1</b>
<b>MEDIACIÓN RURAL</b>	<b>5</b>

En cuanto al análisis del tipo de intervención cabe indicar:

- Que en el apartado de Mediación Comunitaria, los asuntos han finalizado con un resultado positivo en 18 casos, no finalizando con el mismo resultado en 1 de los casos.
- Que en el ámbito Judicial, la unidad ha intervenido en 12 asuntos con un resultado satisfactorio para todas las partes en el conjunto de las actuaciones.
- Que en cuanto a lo recogido en lo relativo a Mediación en Centros escolares se ha actuado en 1 caso.
- Que las actuaciones en el ámbito rural se han concretado en 5 finalizando en Mediación Rural.
- Finalmente en el ámbito familiar se ha colaborado en 1 Mediación familiar.



# Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



En el apartado denominado como **Reclamaciones vecinales y/o Conciliación/Acuerdos** se han gestionado un total de 196 asuntos, desglosados conforme al siguiente cuadro:

<b>Reclamaciones Vecinales y/o Conciliaciones en el ámbito comunitario</b>	134	
--	-----	--

<b>Reclamaciones Vecinales y/o Conciliaciones en el ámbito Rural</b>	62	
--	----	--

Dentro de este apartado cabe indicar:

- Que 144 actuaciones se corresponden al ámbito vecinal y/o comunitario.
- Que en cuanto al ámbito rural cabe destacar que las 62 actuaciones tramitadas.

En cuanto al desglose de los asuntos lo podemos resumir:

<b>ACUERDO</b>	<b>6</b>
<b>A.RURAL</b>	<b>1</b>
<b>R.VECINAL</b>	<b>128</b>
<b>R.RURAL</b>	<b>61</b>

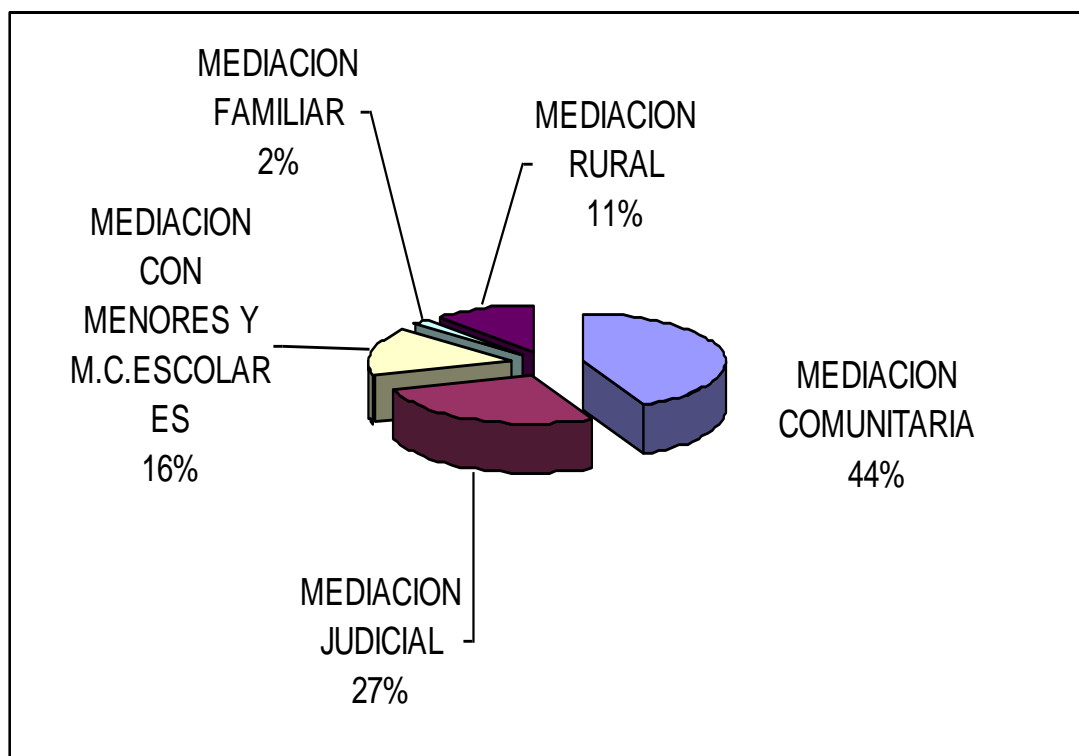


## 1.- MEDIACIÓN POLICIAL

La intervención de la Unidad de Mediación Policial de la localidad de Vila-real en la gestión de procesos en el ámbito de la mediación en el ámbito comunitario, durante el presente ejercicio ha supuesto su participación en un total de 34 asuntos, extendiendo su intervención a los diferentes ámbitos ciudadanos y conforme se describe a continuación de forma nominal y porcentual..

<b>MEDIACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>19</b>
<b>MEDIACIÓN JUDICIAL</b>	<b>12</b>
<b>MEDIACION CON MENORES Y M.C.ESCOLAR</b>	<b>7</b>
<b>MEDIACIÓN FAMILIAR</b>	<b>1</b>
<b>MEDIACIÓN RURAL</b>	<b>5</b>

Los porcentajes de actuación atendiendo los diferentes ámbitos de la mediación.



Del análisis de los datos se puede concluir, que después del despegue de actuaciones en materia de mediación experimentado a partir del ejercicio 2012, la progresión en las intervenciones en materia ha mantenido una constante durante los ejercicios 2013 y 2014,





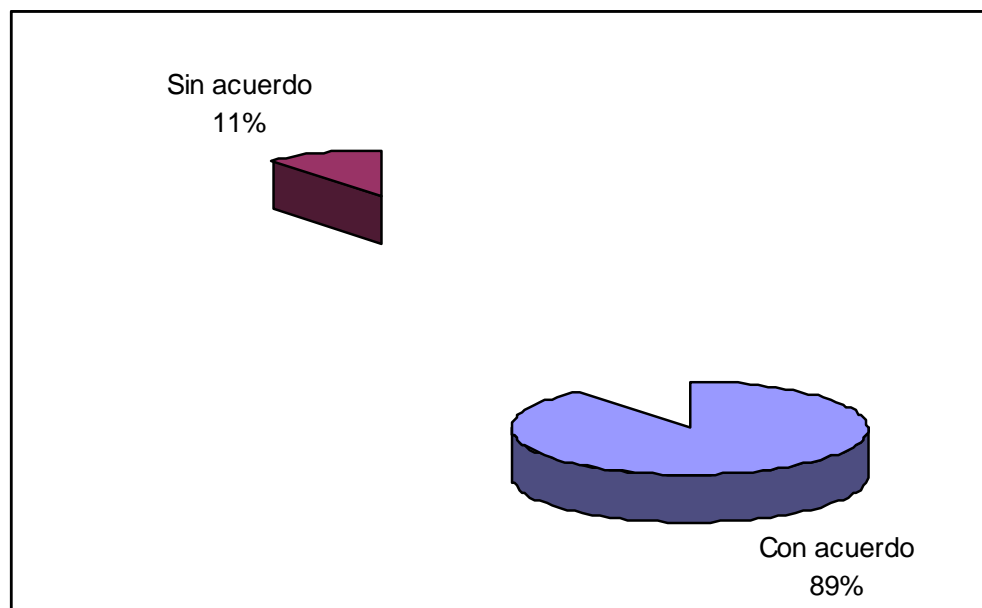
## 2- MEDIACIÓN POLICIAL COMUNITARIA

Los ciudadanos de la localidad de Vila-real han solicitado mediante instancia general presentada en el registro del Ayuntamiento de Vila-real la participación de los servicios de Mediación Policial (Umepol) para la gestión de los correspondientes procedimientos en materia de mediación comunitaria en 19 asuntos.

Dichas actuaciones han derivado en un acuerdo formal, ratificado y aceptado por las partes en el 89 %, del conjunto de actuaciones.

Por otro lado cabe indicar que el número de actuaciones que han finalizado con de forma no consensuada representan el 11 % del conjunto total de actuaciones en materia comunitaria.

Porcentaje de actuaciones en materia de Mediación Comunitaria en función de su resolución.



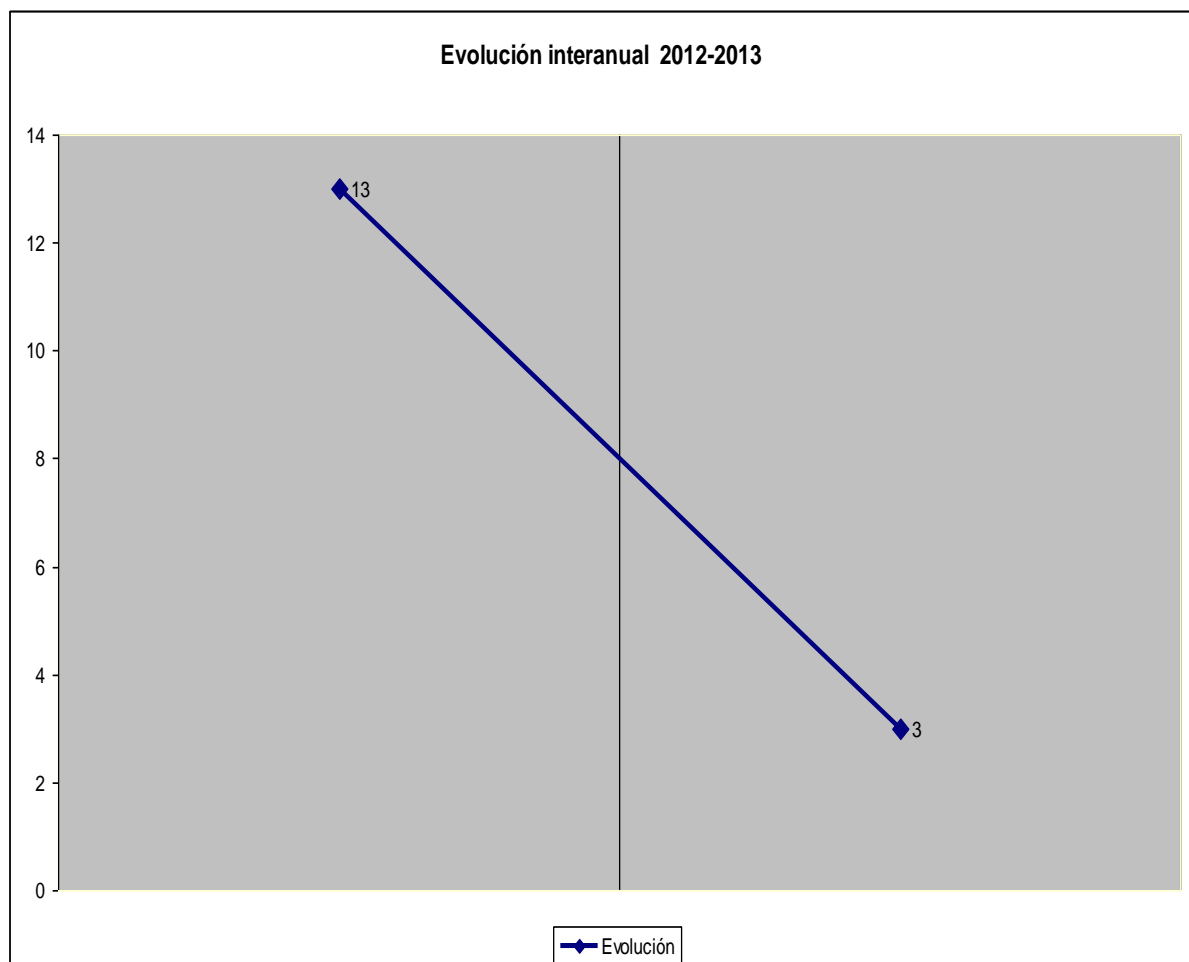


### 3- MEDIACIONES A REQUERIMIENTO JUDICIAL

Los órganos de la administración de justicia han requerido á la Unidad de Mediación Policial de Vila-real ( Umepol) para la participación en la gestión de conflictos en un total de 12 ocasiones, suponiendo un incremento considerable sobre la intervención en dicha materia realizadas durante el ejercicio 2013 que consistió en la participación en 3 asuntos..

Comparativa:

- Total de asuntos gestionados durante el ejercicio 2014: 12
- Total de asuntos tramitados durante el ejercicio 2013: 3



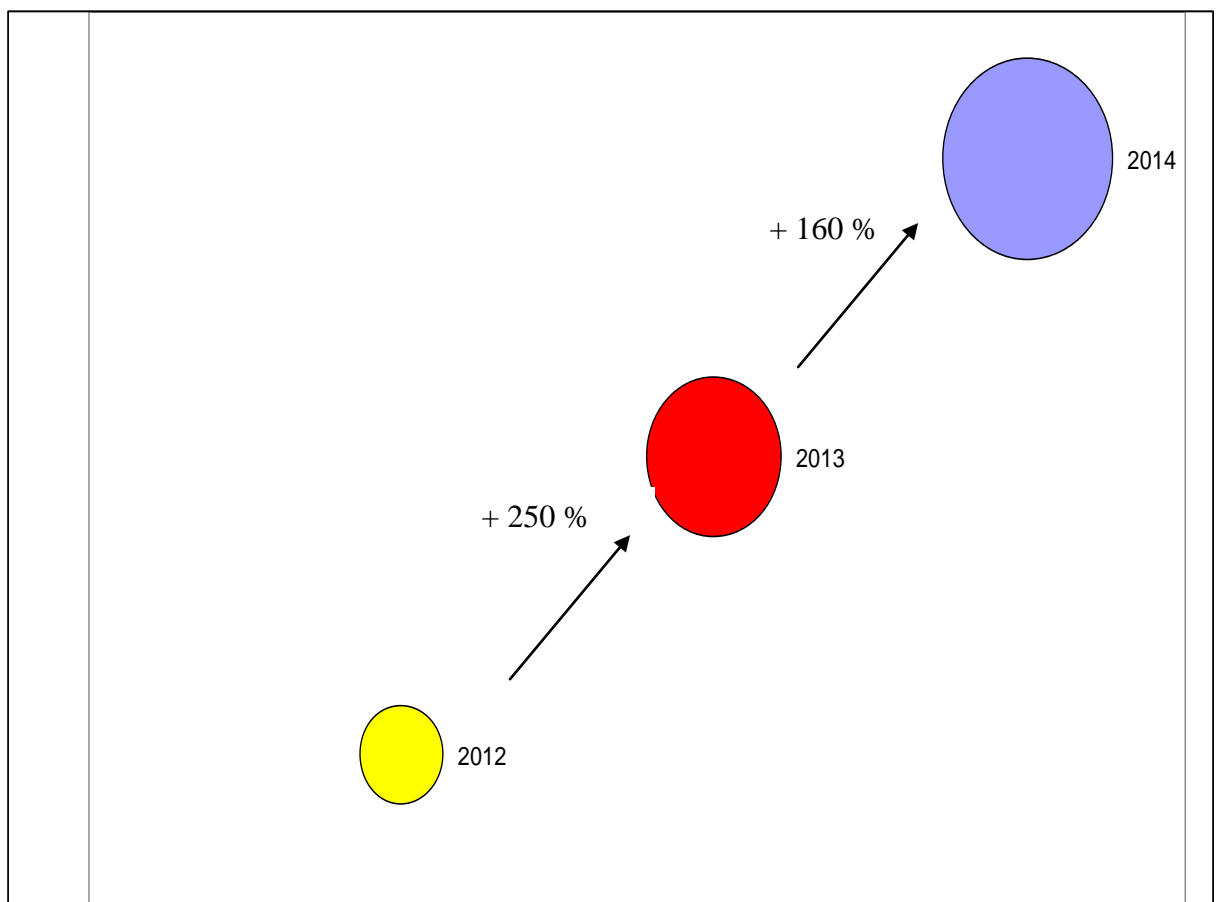


#### 4.- MEDIACIÓN POLICIAL CON MENORES Y/O CENTROS ESCOLARES

Las actuaciones realizadas durante el ejercicio 2014 relacionadas con intervenciones en materia de **Mediación Policial con menores y en Centros Escolares (M. C. Escolares)**, cuyo objetivo es facilitar y/o mejorar la convivencia y la relación de estos, ha tenido una evolución ascendente durante el presente ejercicio.

Hay que significar que dicha actividad ha pasado a las siguientes tasas a acumulativas para los siguientes ejercicios:

- Índice acumulativo del ejercicio 2012 al 2013, incremento porcentual del 250 % en el número de casos gestionados.
- Índice acumulativo del ejercicio 2013 al 2014, incremento porcentual del 160 % sobre la intervención en materia de mediación con menores y centros escolares.

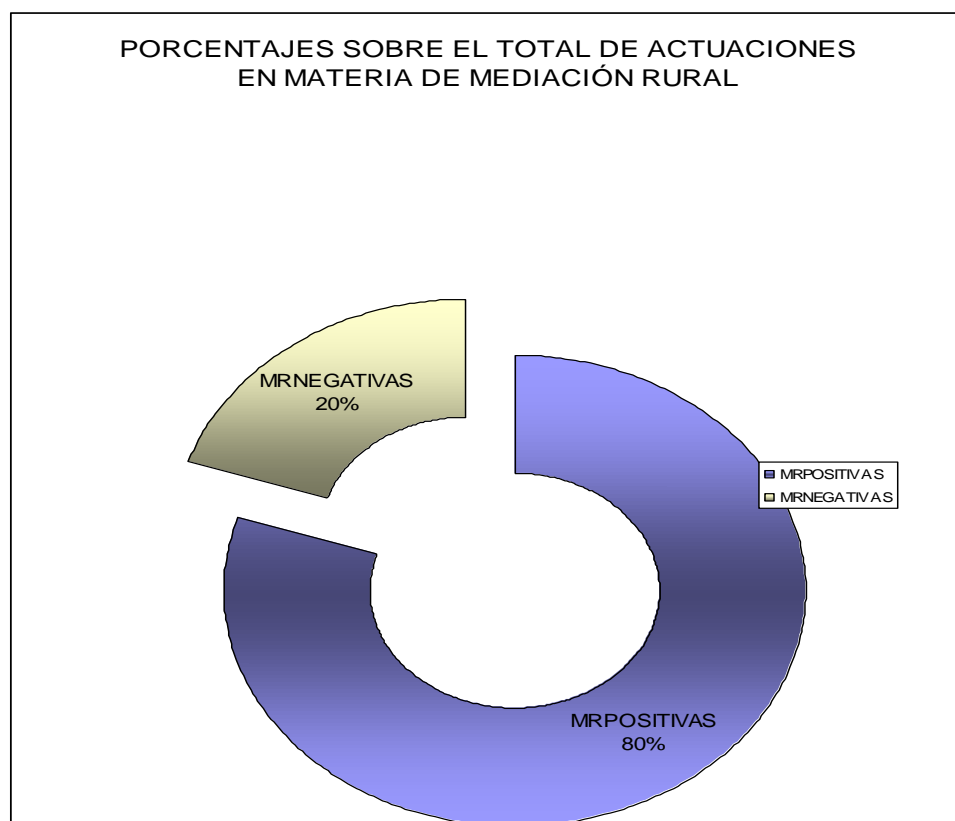




## 5.- MEDIACIÓN POLICIAL EN EL AMBITO RURAL

Los ciudadanos de la localidad de Vila-real han solicitado mediante instancia general presentada en el registro del Ayuntamiento de Vila-real la participación de los servicios de Mediación Policial (Umepol) para la gestión de los correspondientes procedimientos en materia de mediación rural en 5 asuntos.

Dichas actuaciones han derivado en un acuerdo formal, ratificado y aceptado por las partes en 80 % de las actuaciones, no llegando a un consenso en el 20 % de las intervenciones.)

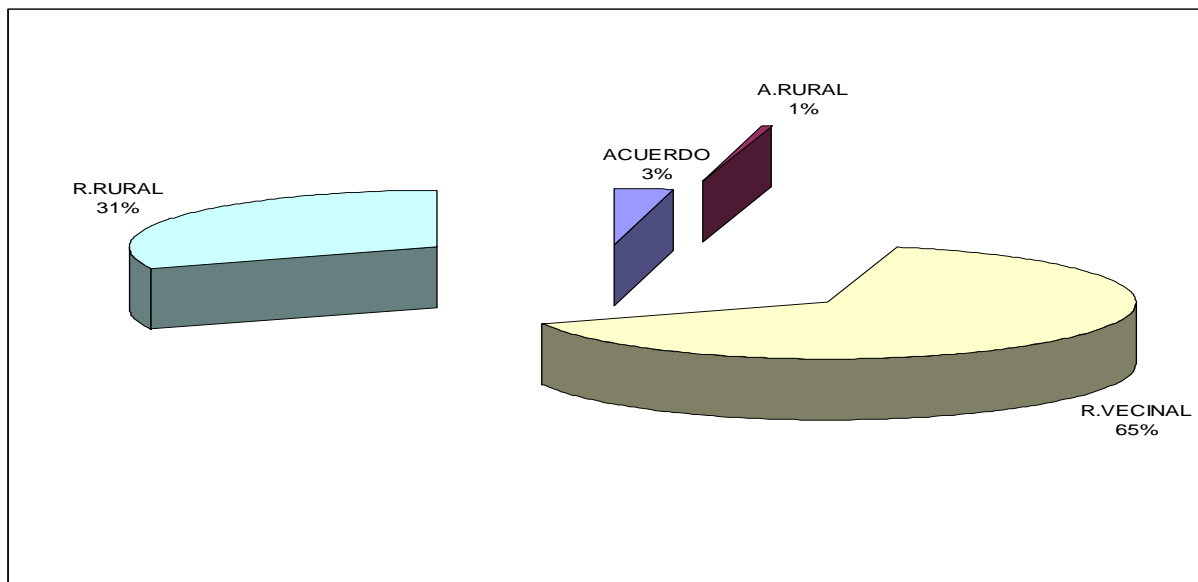




## 6.- RECLAMACIONES VECINALES, ACUERDOS/CONCILIACIONES

La Unidad de Mediación Policial de la Policial Local de Vila-real ha sido requerida para su participación en la gestión de una serie de conflictos que por sus peculiaridades intrínsecas no han requerido de procesos formales de finalización, en un **total de 196 ocasiones**, pudiendo distinguir entre aquellas actuaciones realizadas en el ámbito rural, que suman un total de 62 actuaciones y aquellas intervenciones en el ámbito comunitario que se han podido cuantificar en un total de 134 intervenciones.

La representación porcentual del conjunto de actuaciones en dicho ámbito viene reflejado de acuerdo a la siguiente gráfica:



De acuerdo al tipo de resolución gestionada en los conflictos, hay que indicar que los asuntos tramitados por dicha unidad han alcanzado los siguientes grados de resolución:

- Acuerdos vecinales = 99 %
- No Acuerdos vecinales = 1 %
- Acuerdos Rurales = 100 %
- No Acuerdos Rurales s = 0 %
  
- Reclamaciones vecinales con acuerdo = 97 %
- Reclamaciones vecinales sin acuerdo = 3 %
- Reclamaciones Rurales con acuerdo = 92 %
- Reclamaciones Rurales sin acuerdo = 8 %

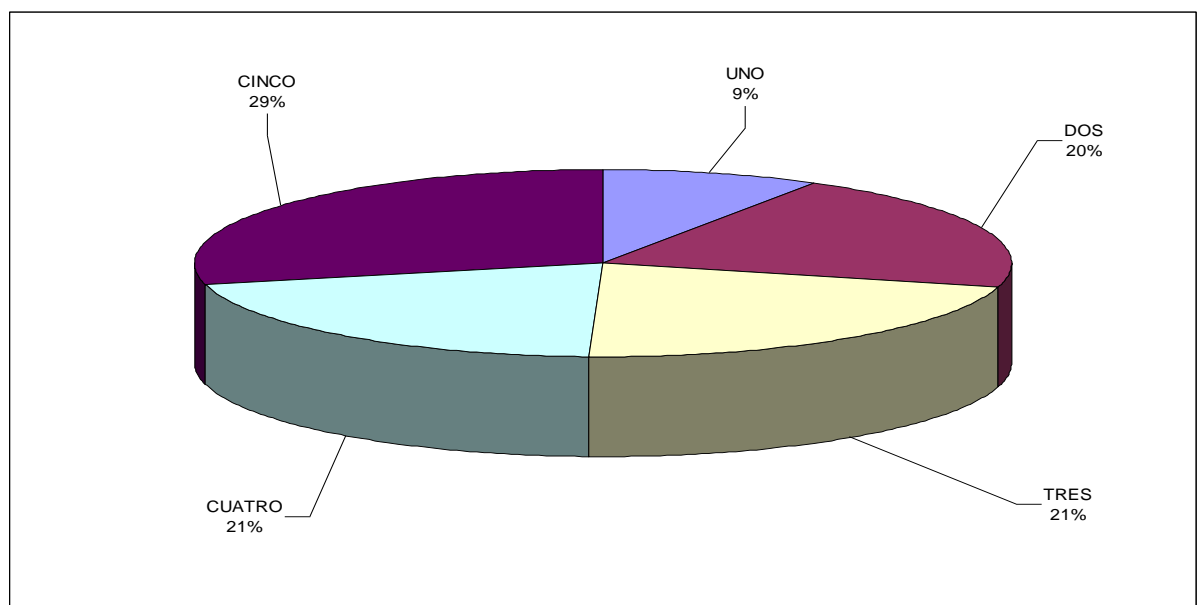


## 7.- ANALISIS DE DATOS

### 7.1 Sectores de actuación

Los requerimientos ciudadanos emitidos con el objetivo de que los miembros de esta unidad colaboren en la resolución de conflictos, han sido demandados de diferentes lugares de la población y para su evaluación se ha procedido a segmentar ficticiamente la población en los sectores que se describen y con el índice porcentual de actuaciones sobre el total de 230 demandas atendidas que se refleja:

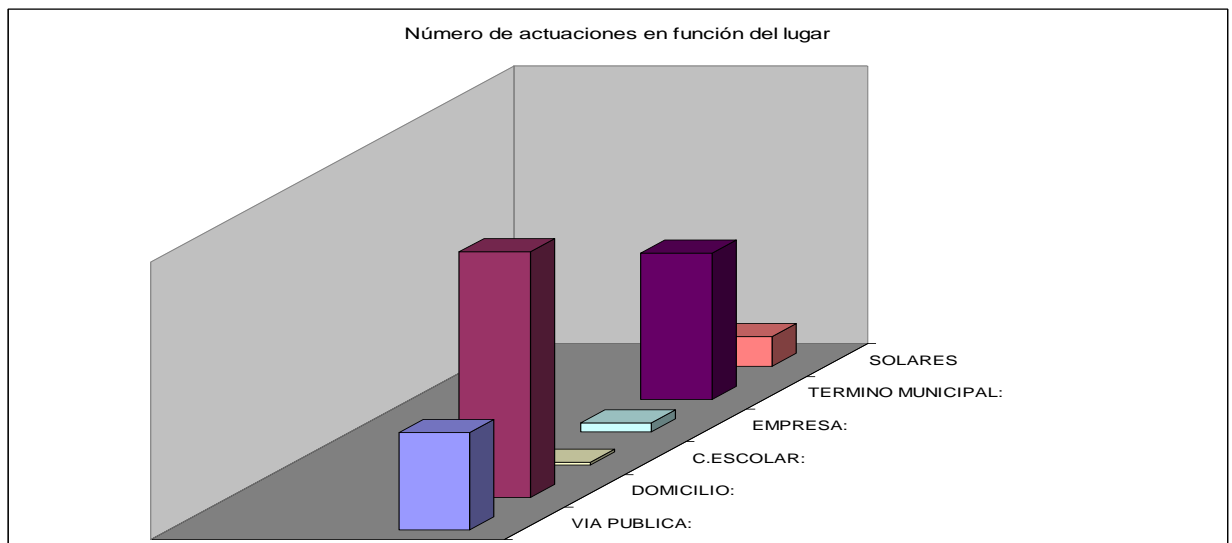
- Sector Uno: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda-Vicente Sánchez-S Manuel (Zona sentido Onda): 9 % de las actuaciones.
- Sector Dos: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda- J. Bautista Lloréns (zona sentido Onda): 20 % de las actuaciones.
- Sector Tres: Determinado por el cuadrante establecido por la calle Burriana/Onda-Vicente Sánchez (Sentido Alquerías Niño Perdido): 21 % de las actuaciones.
- Sector Cuatro: Determinado por el cuadrante establecido por la calle Burriana/Onda- J. B. Lloréns (Sentido Almazora): 21 % de las actuaciones.
- Sector Cinco: Determinado por el término municipal de la localidad: 29 % de actuaciones.



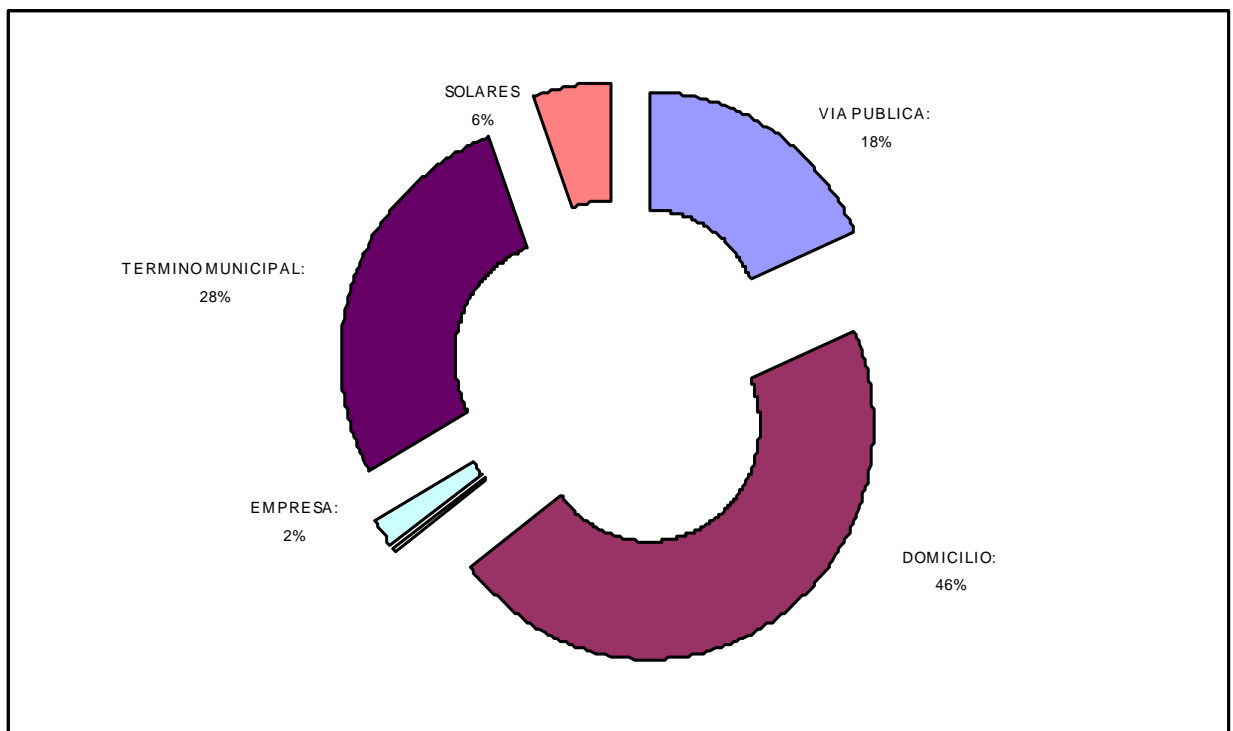


## 7.2 Ámbitos de intervención

La Unidad de Mediación Policial ha sido demandada para participar en la resolución de problemáticas vecinales de diferente índole, extendiendo su intervención a ámbitos de actuación tan dispares como: Problemáticas sobre solares, empresariales, escolares, domiciliarios, vía pública y termino municipal



La representación porcentual de actuaciones viene reflejada conforme a la siguiente gráfica:

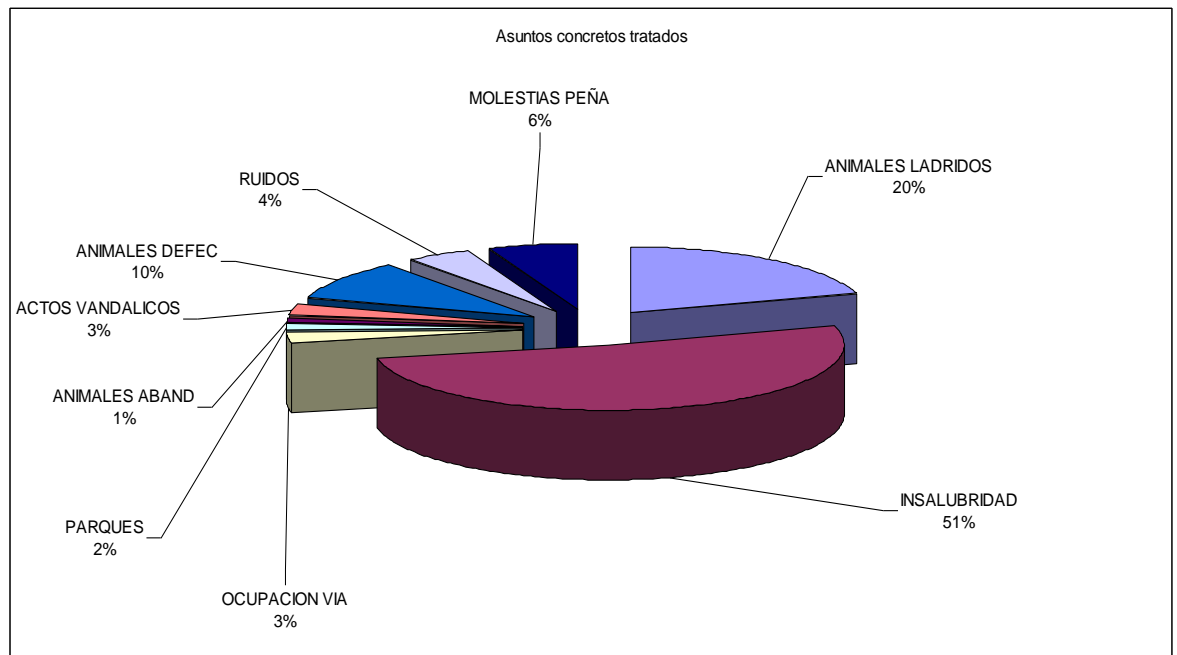




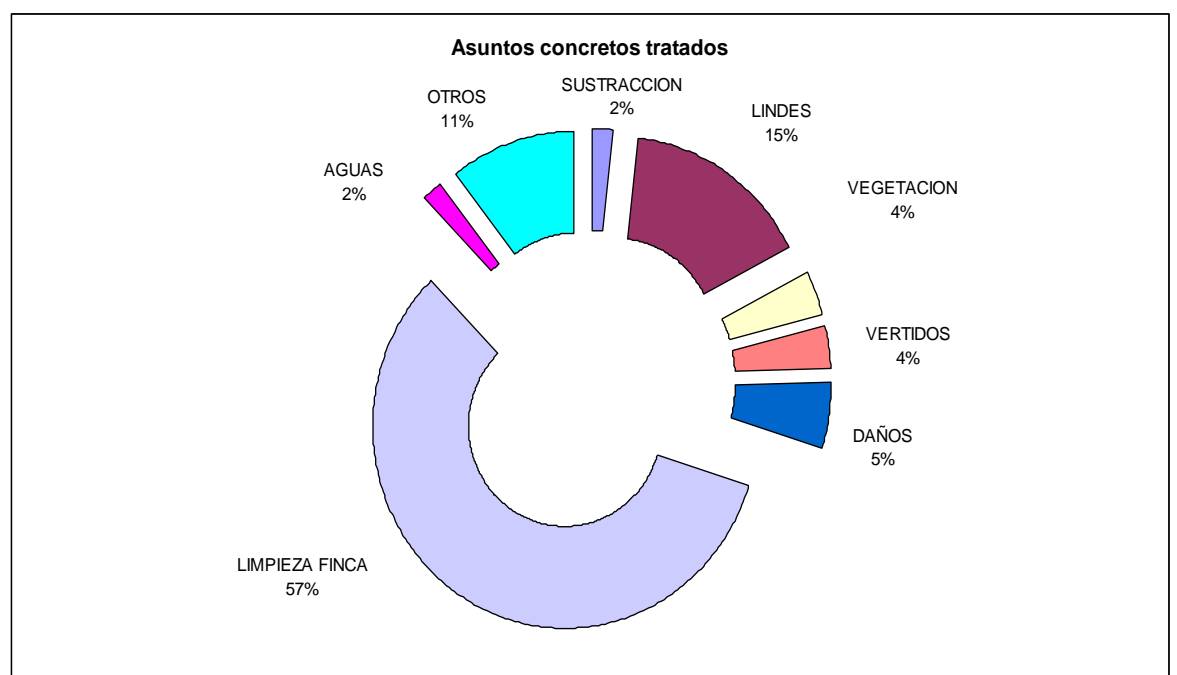
### 7.3 Tipo de intervención

La Unidad de Mediación Policial ha sido demandada para participar en la resolución de los siguientes tipos conflictos y en los porcentajes descritos en cuadros anexos.

Asuntos tratados en el ámbito comunitario:



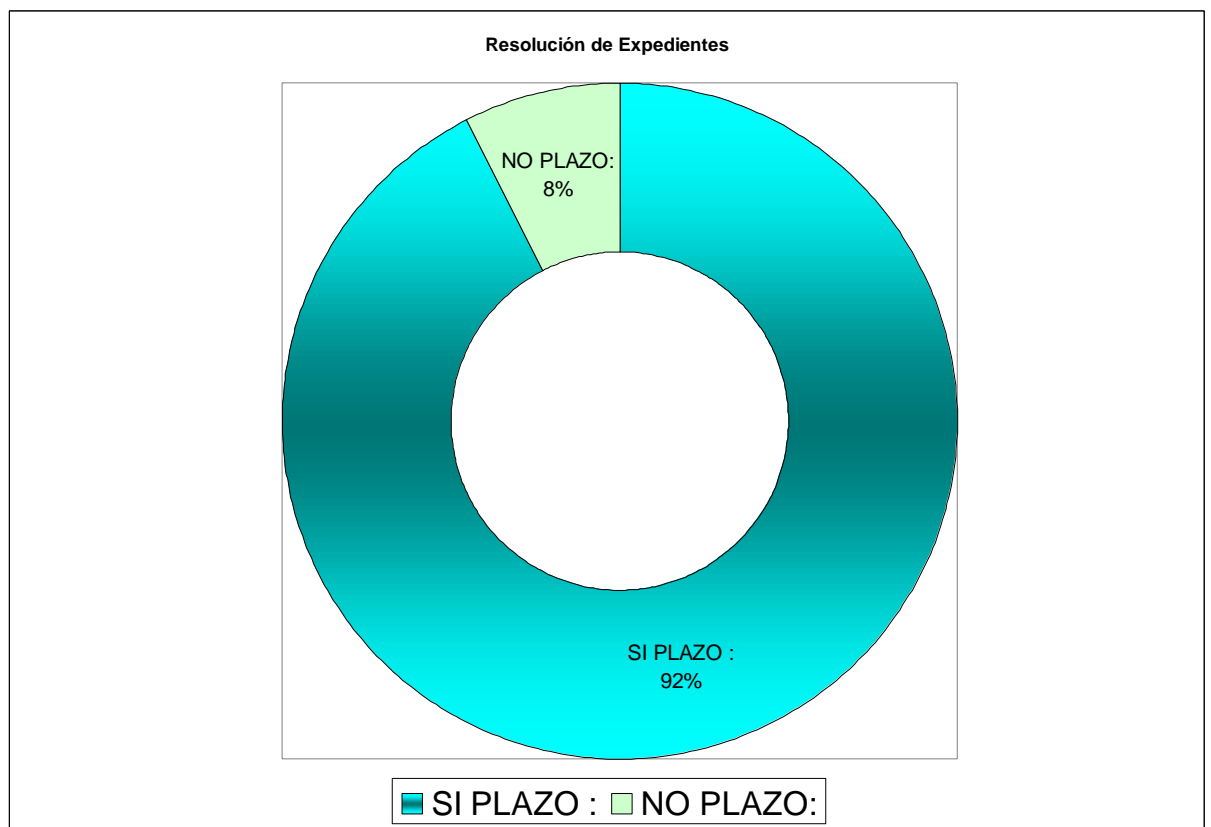
Asuntos tratados en el ámbito Rural:





#### 7.4 Plazo de tiempo para la Resolución

En cuanto al plazo de tiempo estimado para la resolución de los conflictos planteados por los ciudadanos hay que indicar que la resolución de los casos ha necesitado un plazo inferior a los 60 días estipulados en la Carta de Servicios para su resolución, lo que representa un porcentaje del 92 % de los casos intervenidos, destacando que el plazo medio de días utilizado para consensuar acuerdos ha sido entre 30 y 35 días desde su recepción.



En el caso de no cumplimiento de plazos, se ha incrementado en el uno por cien el número de casos en que se han superado los plazos establecidos en la Carta de Servicios para la gestión del conflicto, pasando en el presente ejercicio del 7 al 8 %, todo ello debido a motivos como la complejidad del asunto a tratar, la necesidad de llevar un seguimiento del asunto en cuestión, etc.

Finalmente indicar que comparativamente, los años 2012, 2013 y 2014 presentan plazos de cumplimiento de plazos, porcentualmente semejantes, aproximados al 92 %.



## 7.5 Nacionalidades

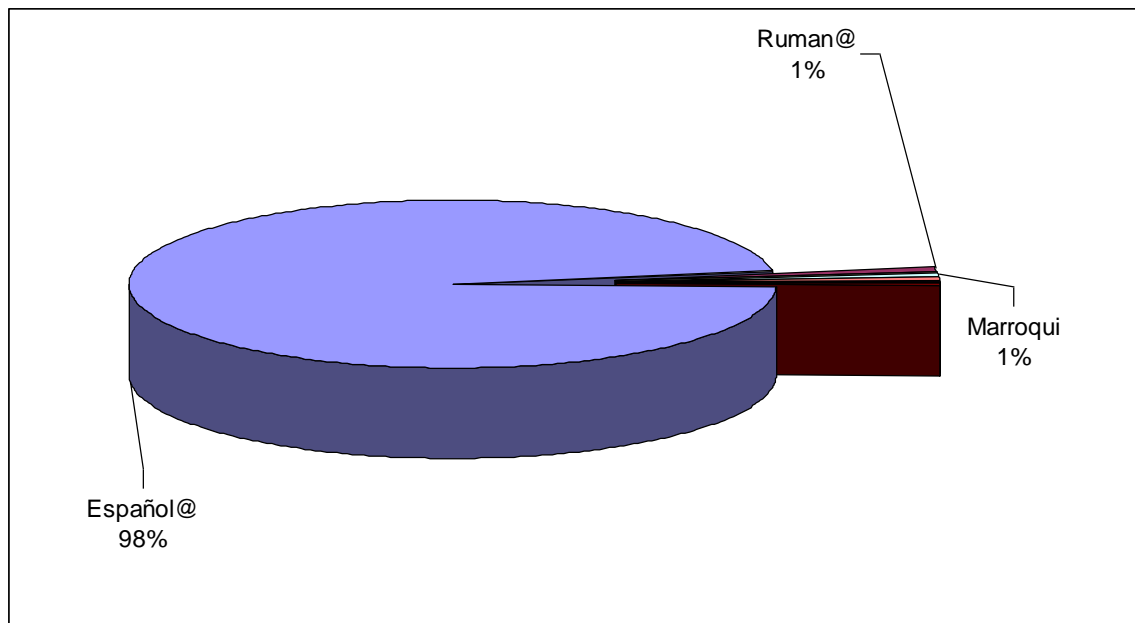
Como se puede observar del estudio de los gráficos anexos, el perfil de las nacionalidades de las personas implicadas ha continuado con la tendencia de años anteriores.

### 7.5.1 Perfil de nacionalidad de los reclamantes:

En relación a la nacionalidad de los reclamantes, perfil de nacionalidades ha continuado con la tendencia de años anteriores ha continuado cambiado de forma exponencial los perfiles con respecto a anteriores ejercicios.

Durante el ejercicio actual, el perfil de la nacionalidad de los reclamantes ha tenido marcada una clara presencia de la nacionalidad española, representado la misma el 98 % de la nacionalidad de los reclamantes.

Por otro nacionalidades como la rumana y marroquí han continuado con la tendencia descendente, representando porcentajes entorno al 1 %.



### 7.5.2 Perfil de la nacionalidad de los Reclamados:

En cuanto al perfil de las personas reclamadas, la tendencia actual es de incremento de la presencia de personas de nacionalidad española, pasando del entorno del 92 % de presencia de personas con el rasgo español en ejercicio 2013 al 94 % actual.



En cuanto a las otras nacionalidades hay que destacar las siguientes variaciones:

- Nacionalidad rumana, que confirma una tendencia descendente en cuanto al rasgo reclamados, observando la siguiente regresión: 7% del año 2012; 3 % del ejercicio 2013; y 4 % del ejercicio 2014.
- Presencia testimonial de otras nacionalidades (Colombia, Argentina, etc.)



## 7.6 Sexo de los implicados

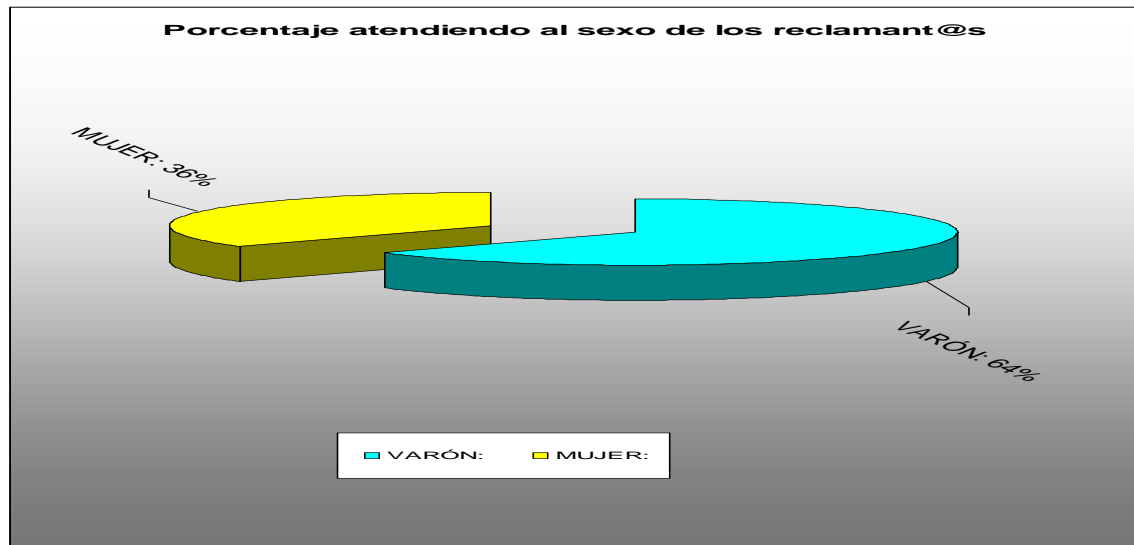
En cuanto al sexo de las personas que han requerido los servicios de la Umepol, cabe distinguir entre **dos grupos**, uno integrado por el conjunto de los reclamantes y otro en el que se pueden incluir aquellas personas que han sido objeto de la reclamación (reclamados).

### 7.6.1 Sexo de los reclamantes:

Sobre un total de actuaciones hay que indicar que el perfil del reclamante viene reflejado en los siguientes porcentajes:

- Reclamantes: Sexo femenino oscilación del 34 % del año 2013 al 36 % del 2014.
- Reclamantes: Sexo masculino fluctúa del 66 % del año 2013 al 64 % del año 2014.

Finalmente en este apartado cabe apuntar que si bien en el ejercicio 2012 el perfil del reclamante era, sexo femenino, durante los ejercicios 2013 y 2014 se ha mantenido la tendencia de cambio, con la predominación del rasgo masculino en el perfil del reclamante.



### 7.6.2 Sexo de los reclamados:

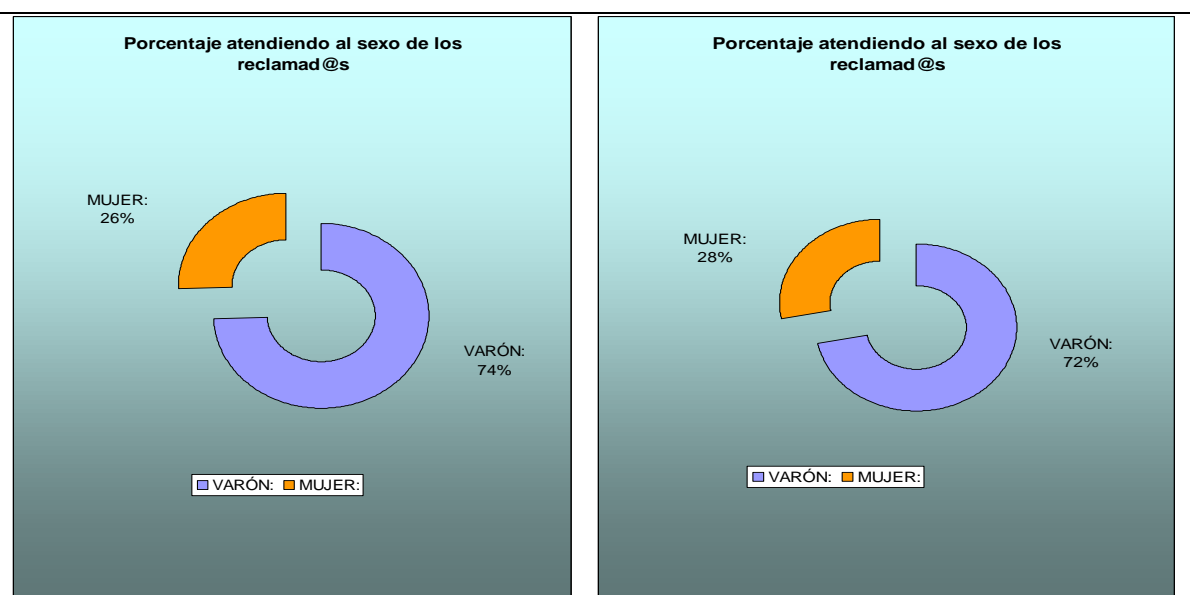
Del estudio de los datos recogidos que afectan al rasgo, sexo, de las personas reclamadas, se puede deducir, que el perfil de prevalencia de dicho rasgo, en relación a las personas que figuran en el presente documento como reclamad@s es:

- Se mantiene la tendencia prevalente en cuanto al perfil “reclamados” de las personas que tienen como rasgo el sexo masculino sobre el femenino.

### COMPARATIVA

AÑO 2013

AÑO 2014



Sobre el total de personas sometidas a encuesta, se puede observar una estabilidad en porcentajes en cuanto al rasgo sexos, derivada de la comparativa de los ejercicios 2013 y 2014.



### 7.7 Edad de los implicados

Continuando con la dinámica de años anteriores, al objeto de determinar la edad prevalente de los implicados, se han realizado las siguientes distinciones:

- 1.- Se ha efectuado una división entre personas con el perfil de reclamante y reclamado.
- 2.- Posteriormente se han establecidos rangos de edad de dentro de los perfiles, de la siguiente forma; (menor de 12 años, entre 13 y 18 años, entre 19 y 30 años, entre 31 y 65 años y mayores de 66 años), todo ello con el objetivo de encuadrar a cada uno de ellos en un rango, obteniendo finalmente los siguientes resultados:

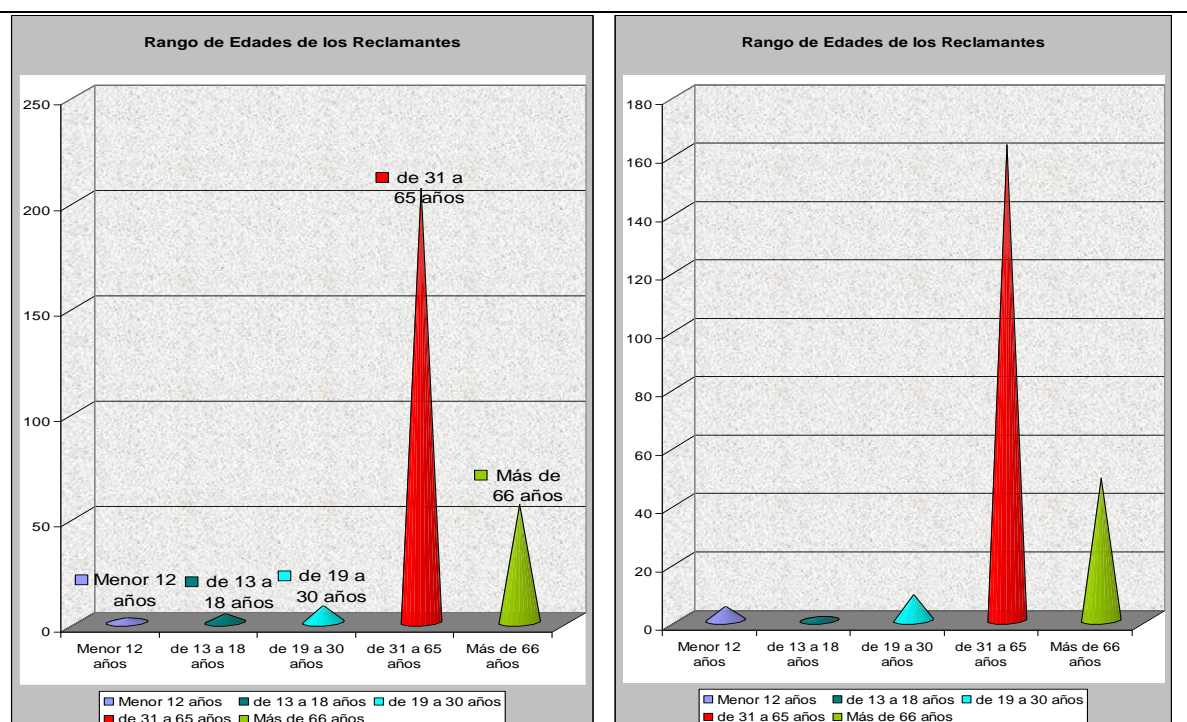
#### 7.7.1 Reclamantes:

Como se puede observar el perfil prevalente de edad continua siendo el comprendido en el rango de edades de 31 a 65 años, representando las personas integradas en dicho rango el 72 % del total, seguido del grupo de mayores de 66 años, que se encuentra en el entorno del 22 %, finalmente como nota distintiva hay que señalar el trabajo realizado en el entorno de menores con unos porcentajes entorno al 2 %.

### COMPARATIVA

AÑO 2013

AÑO 2014

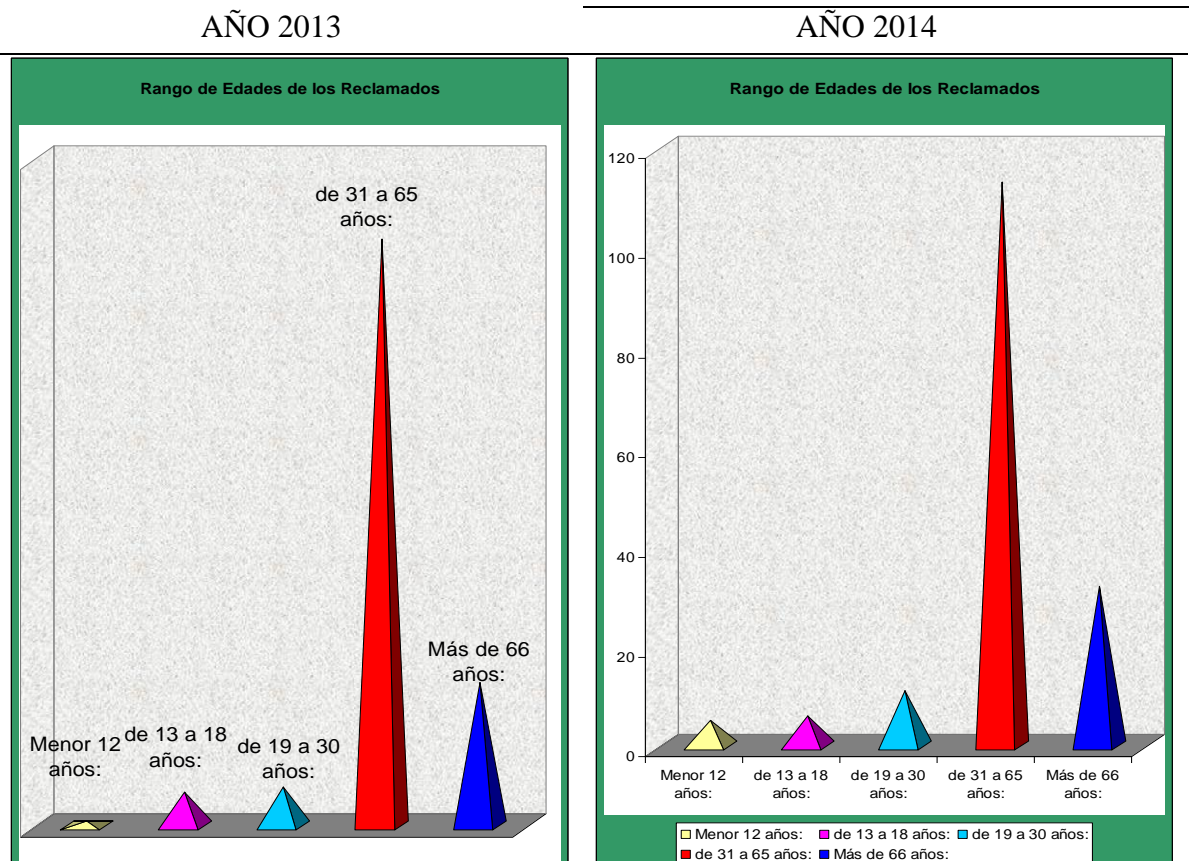


7.7.2 Reclamados:

Dentro de dicho grupo, como se puede observar:

- Que el perfil de edad prevalente es el comprendido en el rango de edades de 31 a 65 años, representando por 67 % de los reclamados en el ejercicio 2014 en contraposición al 72 % del año 2013
- Que el siguiente perfil en cuanto a porcentajes viene representado por el grupo de mayores del 66 años, mintiendo una tendencia porcentual estable entorno al 18 %.
- En cuanto al perfil entre 13 y 18 años, mantiene una tendencia estable entorno al 4 %
- Finalmente cabe significar el repunte del perfil de edades inferiores a 12 años, que oscila en entornos del 3 %.

COMPARATIVA





## C. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS (SEVIGRAC)

### 1. INTRODUCCIÓN

El servicio de atención a las víctimas (SEVIGRAC) ha sido uno de los proyectos con los que la Policía Local de Vila-real se ha comprometido al renovar la firma de la Carta Europea de Seguridad Viaria.

Desde el interés por participar activamente, como organización en la promoción de un cambio cultural en materia de seguridad viaria, accidentes de tráfico y atención ciudadana, teniendo en cuenta una perspectiva general en la que la función policial no puede acabar con la confección de un atestado que refleje todas las consecuencias puramente técnicas de cualquier suceso, sino que, desde el colectivo policial, como profesionales especializados se han de asumir compromisos que no dejen a las víctimas desatendidas tras la finalización de las diligencias oportunas.

El objetivo primordial es humanizar el servicio prestado al ciudadano, ello ante las vivencias extrañas que se generan en las víctimas de cualquier siniestro, que les hacen superar situaciones de diversa índole (hospitalizaciones, trámites policiales, judiciales y con aseguradoras) que no saben o no pueden gestionar.

Brindar una excelencia en la calidad del servicio, obliga a establecer objetivos que ayuden en la evaluación de la actividad realizada, planteados desde varias perspectivas:

- Objetivos generales: Seguimiento de las víctimas graves; asesoramiento profesional y especializado; interesarse por el estado de salud de las víctimas después de los siniestros, incluso en aquellos casos en que se produjese la defunción de alguna de ellas.
- Objetivos específicos:
  - .- Intervenciones preventivas dirigidas a la determinación de puntos negros donde se produzcan accidentes con lesiones graves o muertes.
  - .- Conocer el grado de satisfacción ciudadana respecto al servicio, y en su caso, corregir aquellas disfunciones que pudiesen surgir.
  - .- La formación técnica y humana de los profesionales que han de prestar dicho servicio y que se dirigen en concreto a la atención de las víctimas.

Dicho procedimiento se aplica a las víctimas de cualquier siniestro, tanto en aquellos relacionados con el tránsito, como a aquellos asuntos gestionados nivel humanitario, utilizando para la determinación de las consecuencias del evento la clasificación establecida en la Orden 18/02/1993 que modifica la estadística de accidentes de circulación..

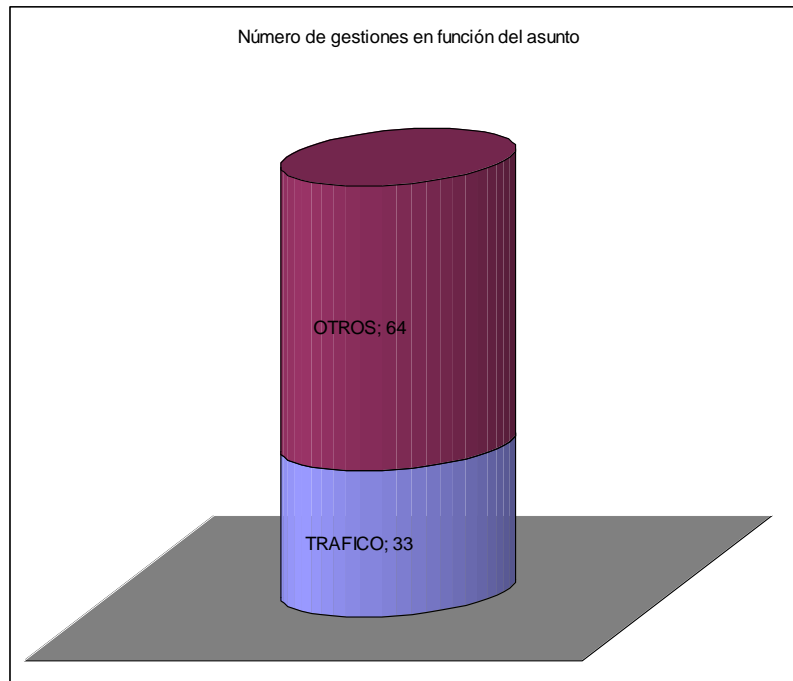


# Policía Local de Vila-real

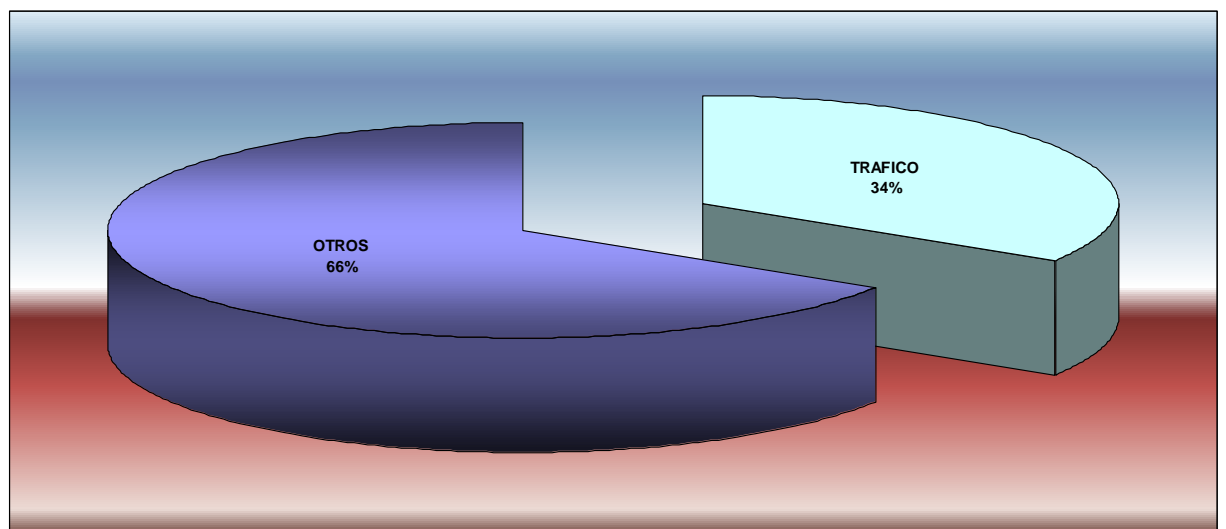
UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



El número de eventos tramitados durante el presente ejercicio se eleva a un total de 97, distribuidos en el área de seguridad vial y de atención humanitaria, ello de acuerdo a la distribución que se refleja en los siguientes gráficos:



Estadísticamente los asuntos gestionados representan los siguientes porcentajes en función del tipo de actuación:





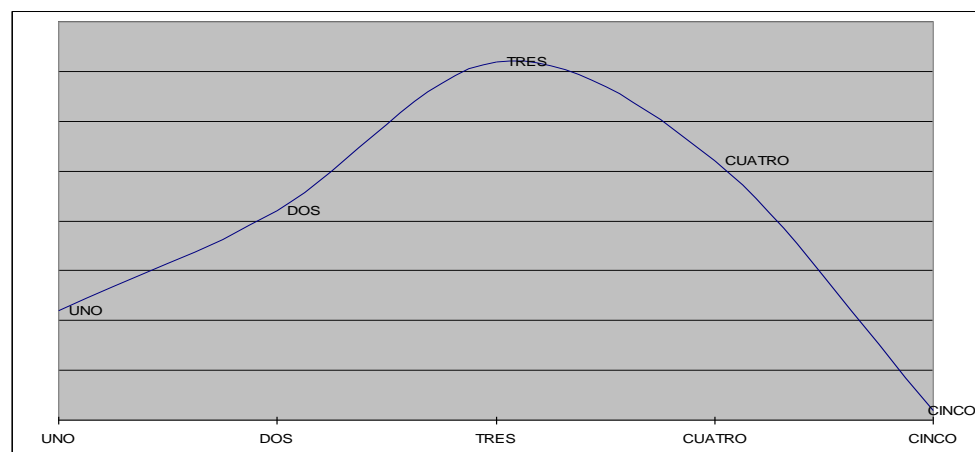


## 2 ANALISIS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS (SEVIGRAC)

### 2.1 Sectores de actuación

Los requerimientos ciudadanos emitidos con el objetivo de que los miembros de esta unidad colaboren en la resolución de conflictos, han sido demandados de diferentes lugares de la población y para su evaluación se ha procedido a segmentar ficticiamente la población en los sectores que se describen y con el índice porcentual de actuaciones sobre el total de 97 asuntos atendidos, se refleja:

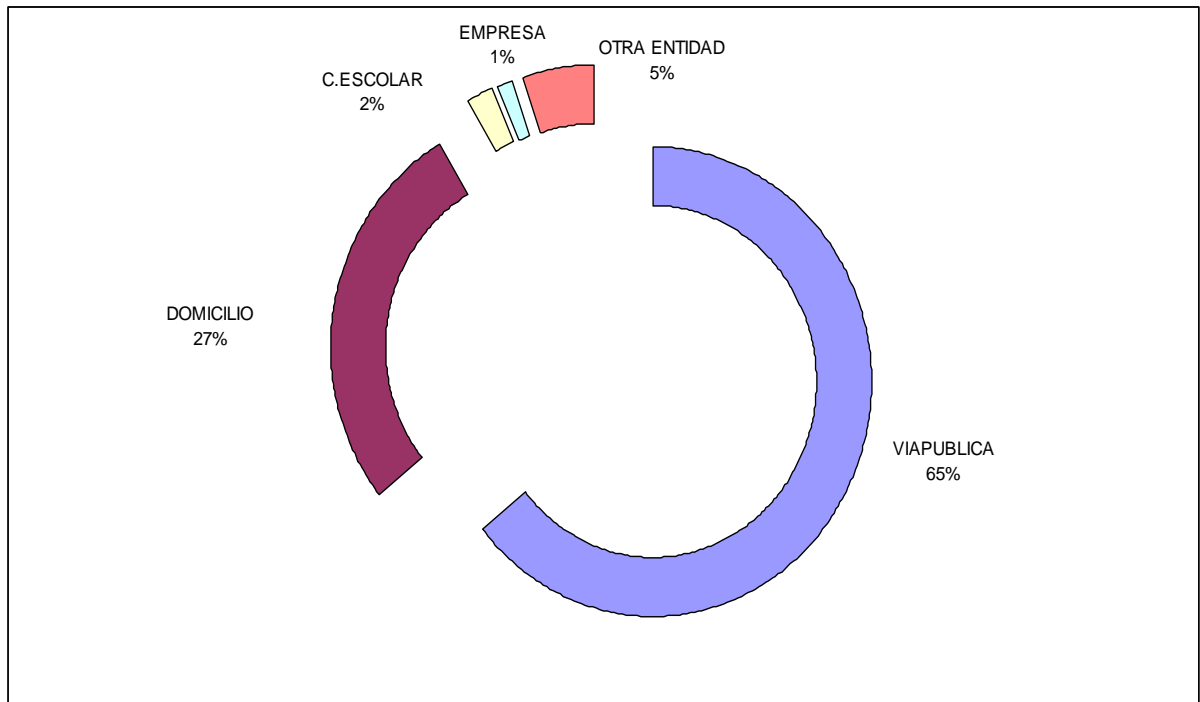
- Sector Uno: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda-Vicente Sánchez-S Manuel (Zona sentido Onda): 12 % de las actuaciones.
- Sector Dos: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda- J. Bautista Lloréns (zona sentido Onda): 22 % de las actuaciones.
- Sector Tres: Determinado por el cuadrante establecido por la calle Burriana/Onda-Vicente Sánchez (Sentido Alquerías Niño Perdido): 33 % de las actuaciones.
- Sector Cuatro: Determinado por el cuadrante establecido por la calle Burriana/Onda- J. B. Lloréns (Sentido Almazora): 27 % de las actuaciones.
- Sector Cinco: Determinado por el término municipal de la localidad: 1 % de actuaciones.



En función del área y el número de asuntos tratados se puede concluir que la zona sobre la que más ha intervenido la unidad en dicha materia, es el denominado como sector 3, donde se han tramitado el 33 % de los asuntos.

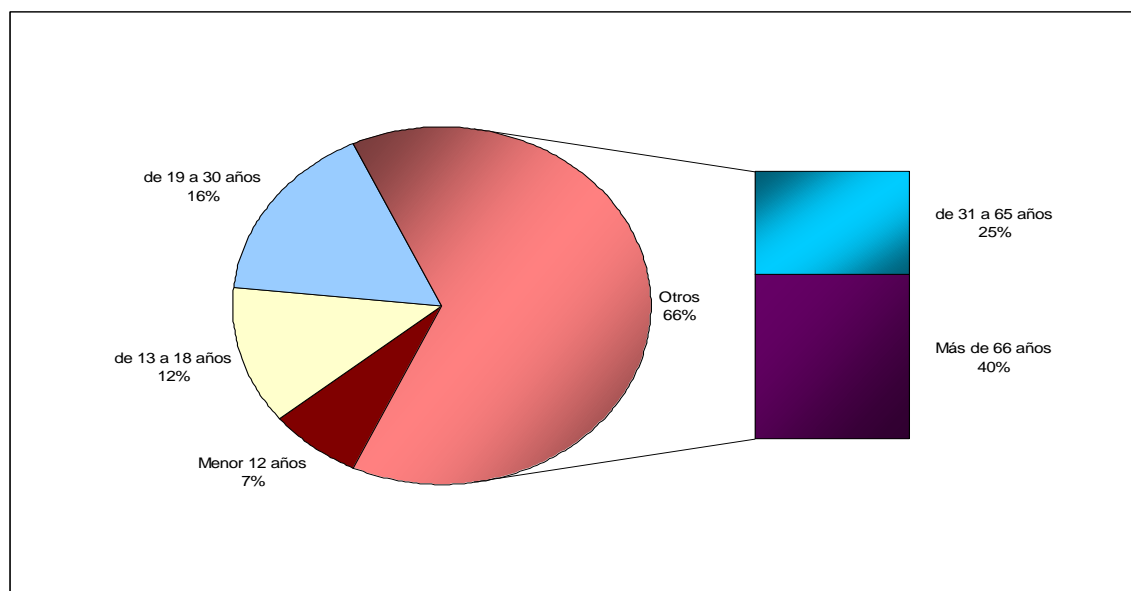
## 2.2 Ámbito de intervención.

El carácter generalista de las intervenciones en materia de atención a las víctimas de accidentes ha hecho que la unidad gestione y asesore a los ciudadanos ante situaciones ocurridas en los siguientes ámbitos de intervención:



## 2.3 Edad

Un estudio de las víctimas determina los siguientes porcentajes en cuanto edades predominantes del estudio:

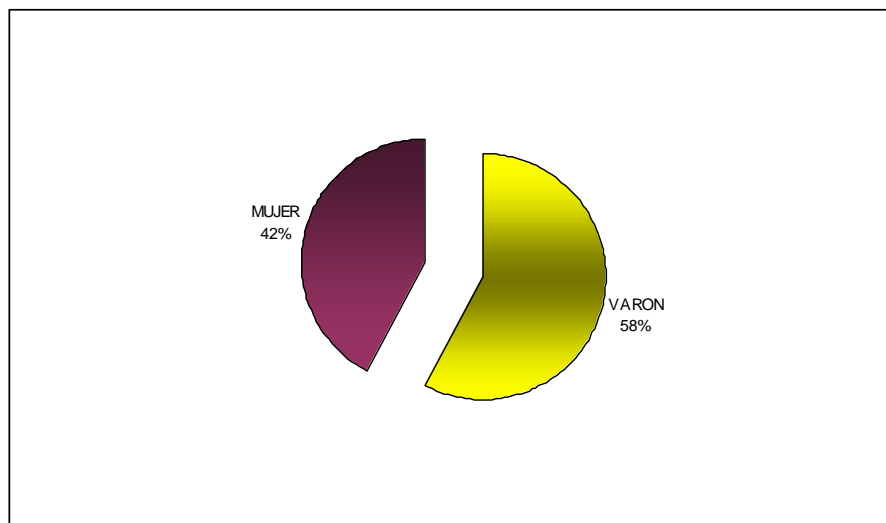




## 2.4 Sexo y Nacionalidad.

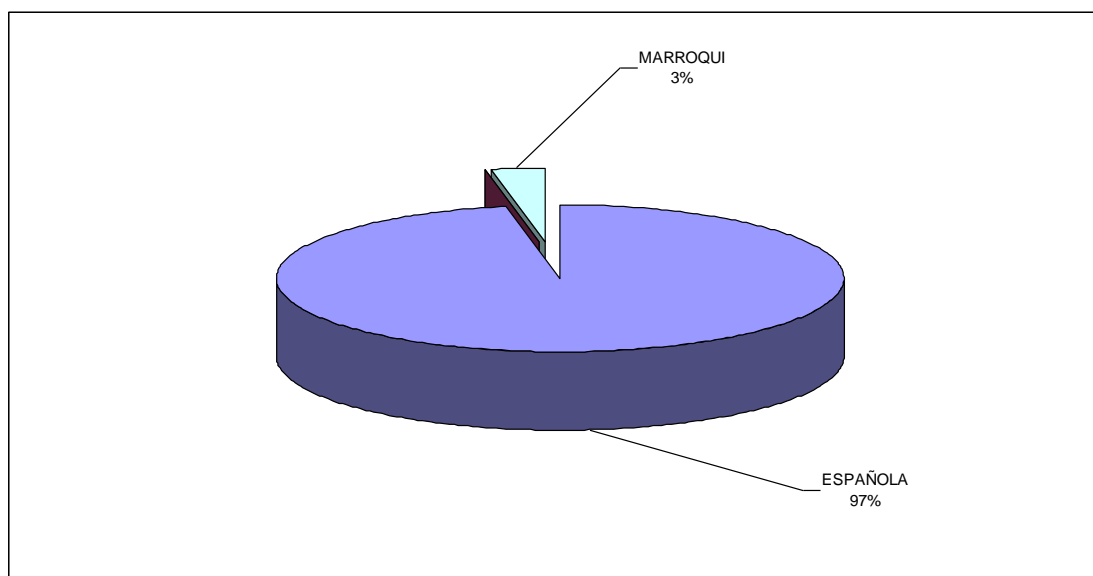
Sexo:

Respecto a la cualidad, sexo, las víctimas atendidas, no presentan porcentajes diferenciadores considerables, oscilando entre el 58 % de personas que se corresponden con el rasgo varón y el 42 % de aquellas que responden al de mujer.



Nacionalidad:

El análisis diferencial de nacionalidades arroja tasas de prevalencia considerable relativas a la nacionalidad española de las víctimas respecto a cualquier otra nacionalidad. Así las personas que se corresponden con la nacionalidad española representan el 97 % de las actuaciones, teniendo una leve representación aquellas personas de nacionalidad marroquí, cuyo porcentaje oscila en el 3 %

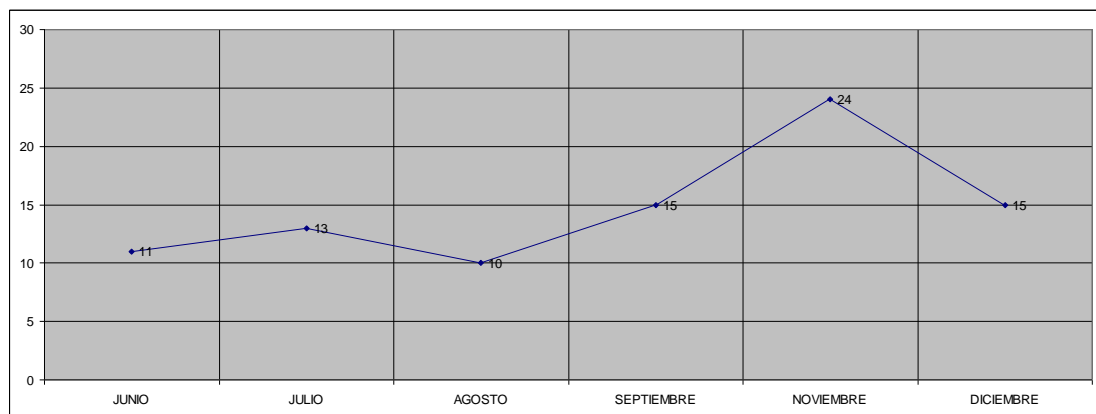




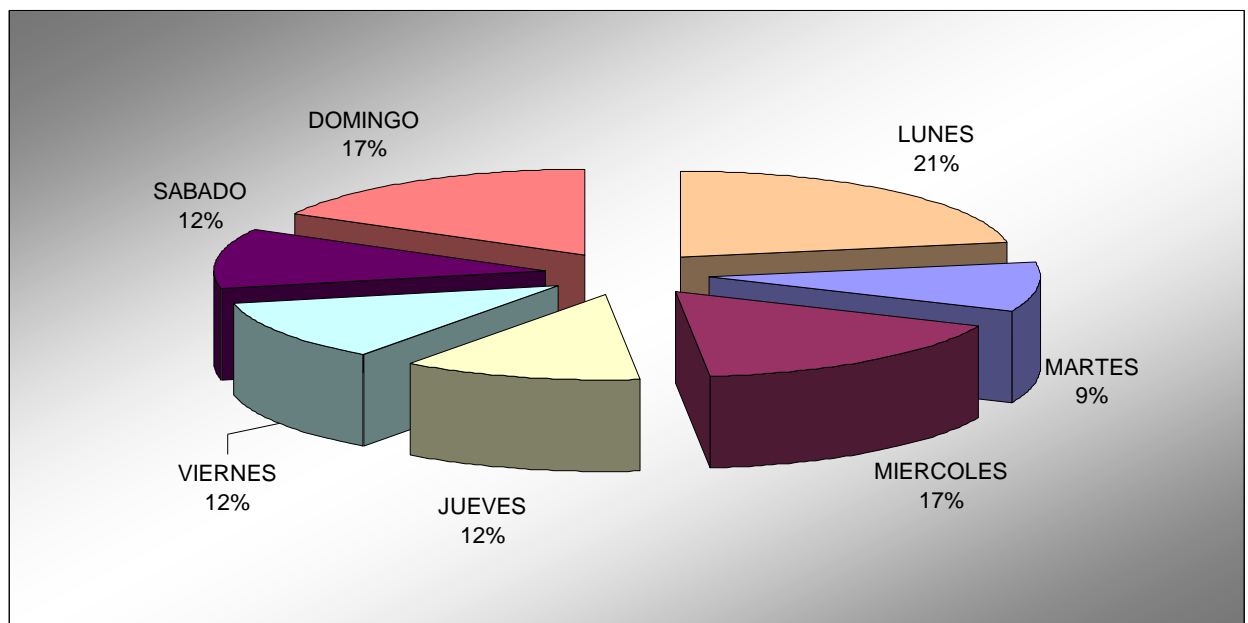
### 2.5 Mes y día tipo.

En cuanto al análisis cuantitativo de los datos en función del mes de suceso, día y tipo de día, se puede concluir:

1.- Que el mes que ha tenido más incidencias desde le inicio de la presente serie ha sido noviembre con 24 actuaciones, seguido por las 15 intervenciones los meses de agosto y diciembre, para continuar con una evolución plana que oscila entre los 10 y 13 eventos para el resto de meses de estudio.



2.- En relación al día predominante en la concurrencia de sucesos, cabe destacar el lunes como día en que surgen más posibilidades de verse envuelto en ellos, seguido por los miércoles y domingos, continuando el resto de días con una evolución similar entre ellos





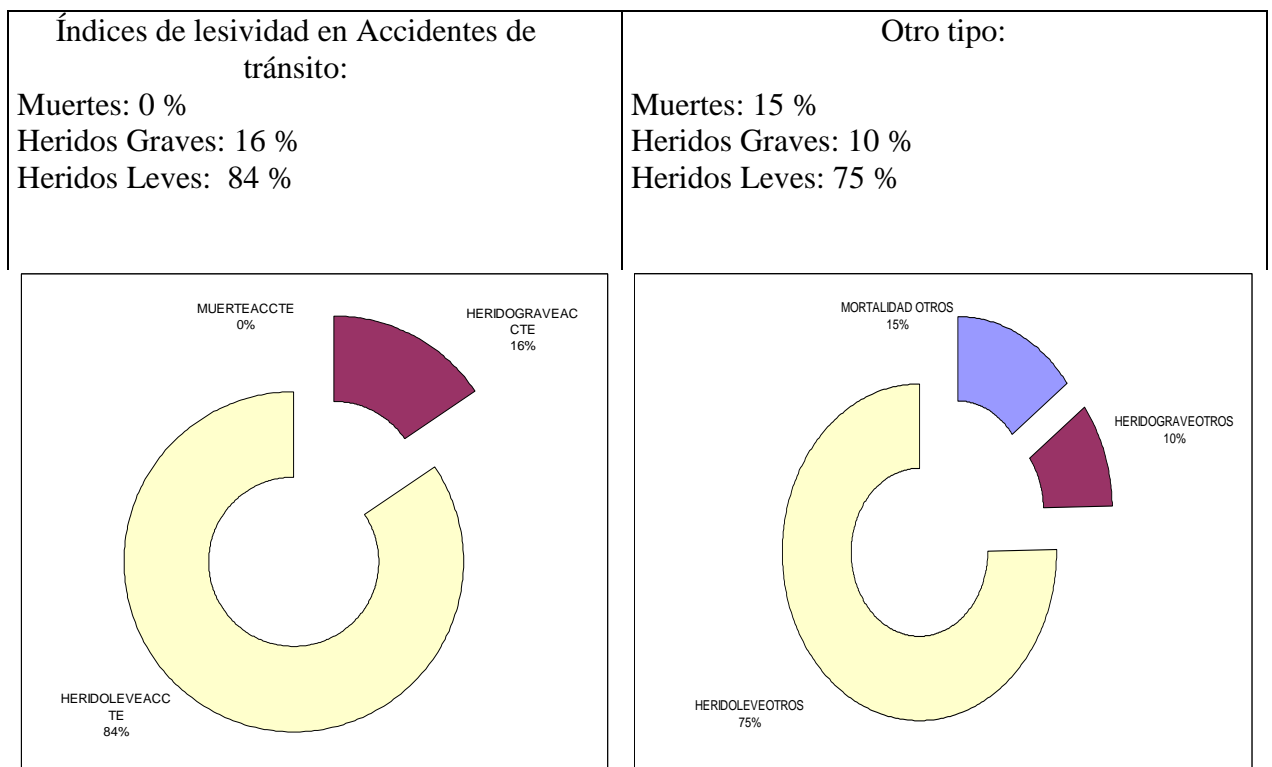
Finalmente a modo de conclusión se puede determinar de modo taxativo que existe una predominancia de eventos que ocurren en día laboral, sobre aquellos sucesos ocurridos durante los días festivos.

### 2.6 Lesividad.

En cuanto a la lesividad presentada por las víctimas cabe indicar que se ha tomado como referencia la Orden de 18 de febrero de 1993 por la que se modifica la estadística de accidentes de circulación, en base a la cual se establece:

- Muerto: Toda persona que, como consecuencia del accidente, fallezca en el acto o dentro de los treinta días siguientes
- Herido grave: Toda persona herida en un accidente de circulación y cuyo estado precisa una hospitalización superior a veinticuatro horas.
- Herido leve: Toda persona herida en un accidente de circulación al que no puede aplicarse la definición de herido grave.

La extensión de dichos criterios en cuanto a la cualificación de cualquier víctima atendida da como resultado los siguientes porcentajes diferenciadores:

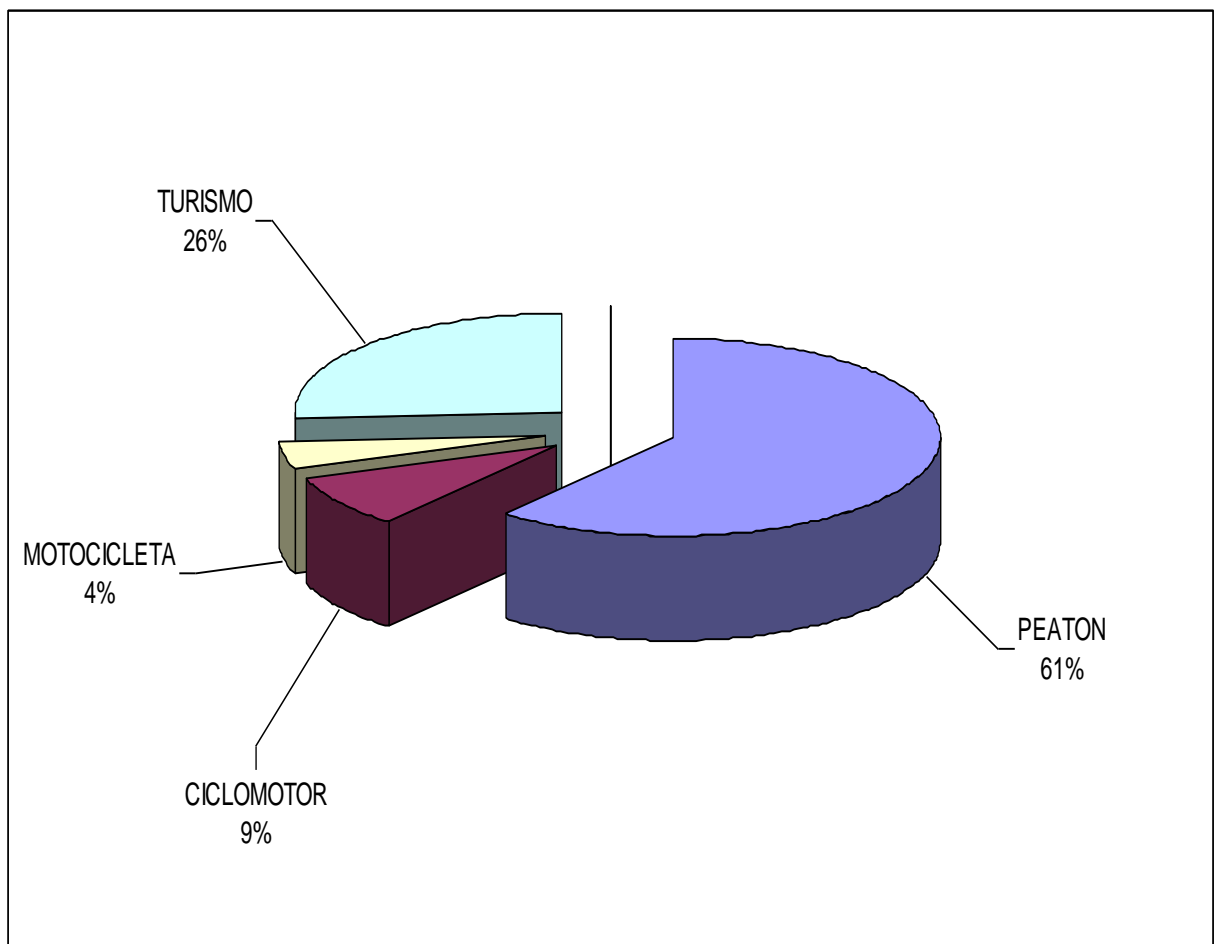


## 2.7 Relación Accidentes de tráfico y vehículo ocupado por la victima

Un estudio detallado del conjunto de las victimas, dentro del ámbito del tráfico, arroja detalles que pueden ser importantes a la hora de establecer medidas correctoras que tiendan a disminuir la incidencia de sucesos sobre la seguridad vial.

Así del gráfico anexo se puede determinar:

- Que un 61 % de las victimas se corresponden con peatones.
- Que un 26 % de las victimas circulaba en turismo.
- Que un 4 % de las victimas circulaban en motocicleta.
- Y un 9 % de las victimas lo realizaba en ciclomotor.
- 

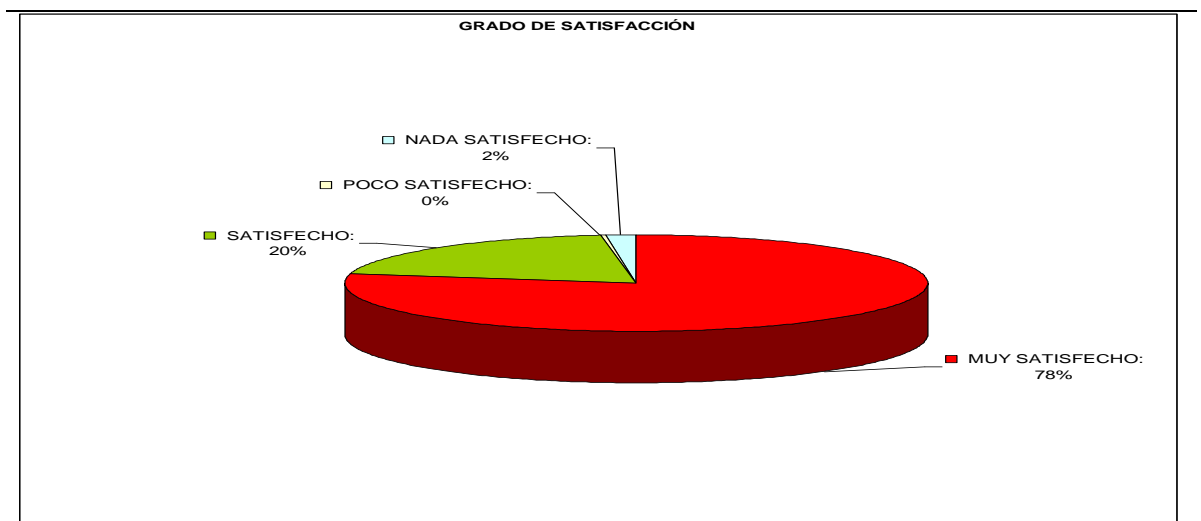




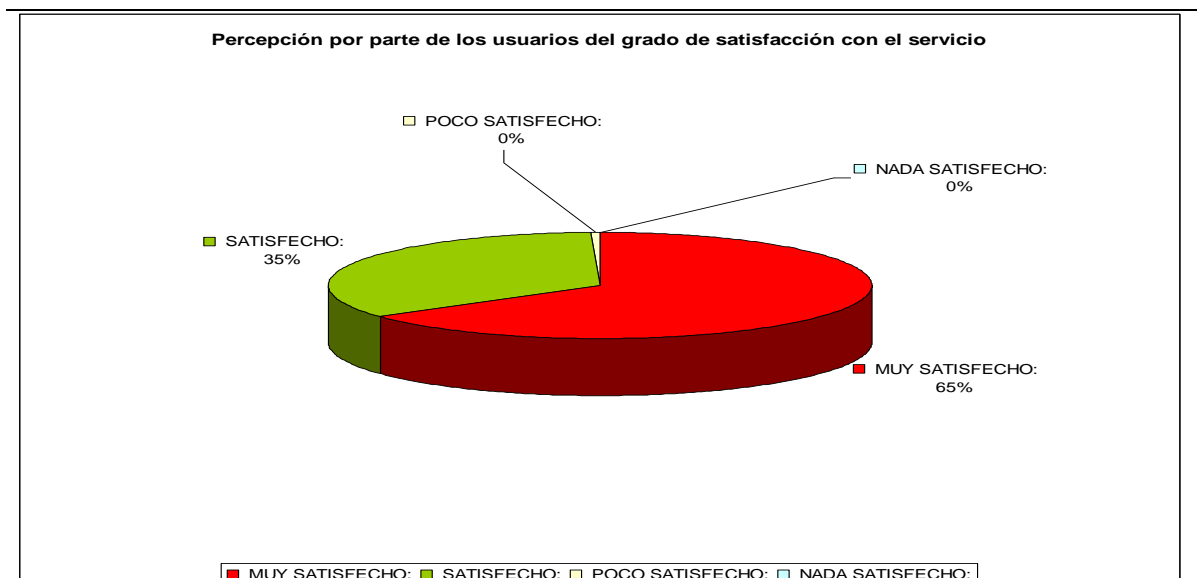
### D. GRADO DE SATISFACCIÓN

En busca de la excelencia en la calidad de la atención ofrecida al ciudadano, como no podía ser de otra forma, es importantísimo tener conocimiento profundo dentro de la organización policial sobre el grado de satisfacción que expresa la ciudadanía, sobre la atención y seguimiento de los casos, ofrecida por la unidad de Mediación Policial (UmePOL) de la Policía Local de Vila-real, todo ello con la finalidad última, que no es otra que brindar un trato esmerado y correcto al ciudadano.

#### AÑO 2013



#### AÑO 2014



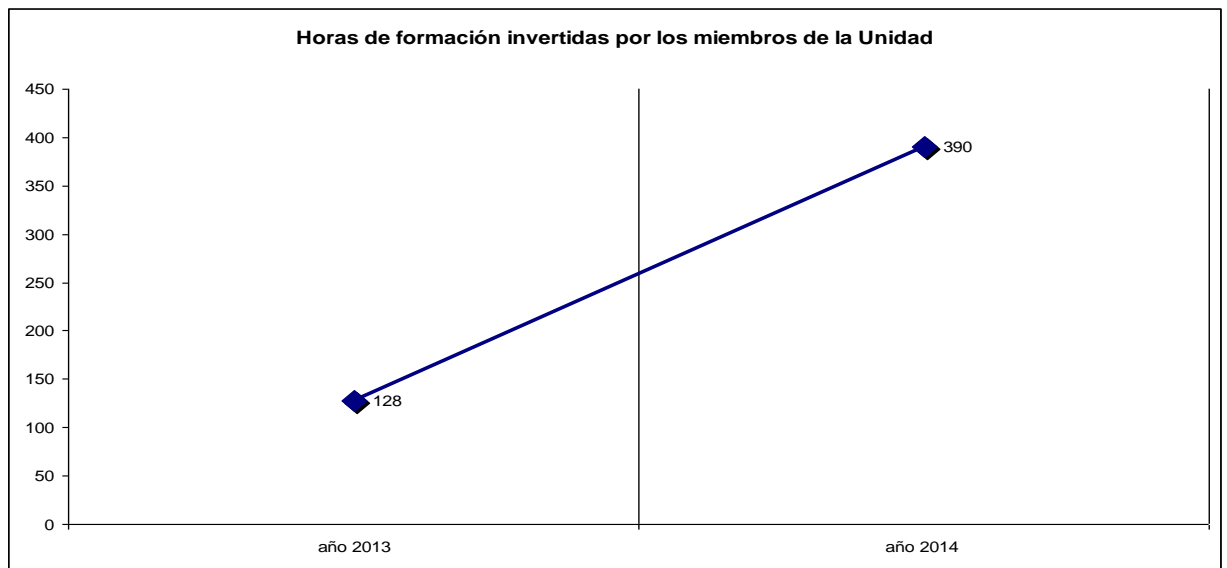
Comparativamente hablando se puede deducir que aún teniendo en cuenta que el nivel de satisfacción se sitúa en entornos al 99 %, conforme se consolida el servicio, el nivel de exigencia ciudadana va en aumento, hecho descrito en las gráficas porcentuales, donde el nivel de satisfacción aumenta, pero disminuye el porcentaje de ciudadanos muy satisfechos.



## E. FORMACIÓN

En un proceso constante de cambio y mejora, es necesario adecuar la formación de los integrantes del grupo de mediación a la realidad social, ello con la finalidad de obtener unos resultados óptimos en su labor cotidiana.

### COMPARATIVA



Destacar durante el ejercicio 2014, la participación de los miembros de la Unidad de Mediación Policial en el primer curso de Especialización en materia de Mediación Policial organizado por la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y homologado por el Instituto Valenciano de Seguridad Publica y Emergencias (IVASPE).





## F. CONCLUSIONES

Los objetivos prioritarios de la mediación policial son, en primer lugar, rebajar la tensión del conflicto entre las personas y, en segundo lugar pero no menos importante, tratar de que por sí mismos, pero con la ayuda de los mediadores policiales, puedan llegar a resolver satisfactoriamente el problema que les separa, pero fundamentalmente restaurar relaciones, contribuir a la construcción de ciudadanía que se implica en la gestión de sus conflictos, encontrando en la policía local a las personas y el espacio en el que de forma segura se pueden gestionar dichos conflictos; en definitiva, generar cohesión y colaboración. Todo ello, ha de repercutir en el co-aprendizaje de hacer las paces, que implica a las personas de forma individual y por consiguiente a la construcción de paz desde la institución policial, de esta manera la Policía Local de Vila-real, hace valer su lema de **“Otra forma de hacer policía”**, y sigue en la línea de ser una nueva policía cercana, social y psicológica, más profesional y familiar que se esfuerza en fortalecer los lazos comunitarios y favorecer la interacción y la cohesión ciudadana

Visto lo anterior y por la experiencia de estos últimos años, la intervención policial en funciones de mediación, algunas veces no resuelve el conflicto, pero siempre contribuye a rebajar la tensión.

No podemos obviar que estamos ante un procedimiento flexible, cuyo proyecto crece adaptándose en función de las necesidades a la problemática concreta, muestra de ello es el incremento de las solicitudes de colaboración y participación remitidas por los órganos judiciales para la participación de la UMEPOL en la resolución pacífica de conflictos, algo totalmente novedoso, ya que la Mediación Policial que es un Proyecto en co-construcción se definía en principio para la intervención en vía extrajudicial, y con la derivación de estos asuntos y la asunción por parte de la Unidad que ha gestionado de forma positiva todos los asuntos derivados, demuestra que los policías mediadores, todos ellos formados en habilidades sociales y competencia emocional, son capaces de resolver conflictos que ya estaban en fase intra judicial, lo que nos invita a reflexionar acerca, primero que la gestión alternativa de conflictos es cada vez más apreciada por la ciudadanía, que los límites de intervención los marca esta misma ciudadanía que confía en su policía local, y por otro lado, la confianza en el ámbito judicial que decide enviar asuntos para atender por este procedimiento, y cabe recordar que la confianza es base de la convivencia, además de la motivación que produce en los policías que sienten que su trabajo es útil y genera satisfacción en todos los intervinientes.

Con esta necesidad de reconfigurar a la Policía Local en la institución de referencia donde se generan relaciones, y sobretodo, desde el interés por participar activamente, como Organización Policial, a promover un cambio cultural acerca de la labor de la Policía Local y la percepción de la ciudadanía hacia su Policía como auténticos gestores sociales, en el convencimiento de que la labor policial no puede acabar con un atestado o informe técnico con lo ocurrido, se asume el compromiso de “humanizar” el servicio y prestar un servicio personalizado a la vecindad que agradece el interés institucional sobre su estado después de haber sufrido un percance más o menos traumático, en el presente año, y desde el mes de junio, la UMEPOL, asumió como propio el Servicio de Seguimiento de Víctimas Graves por Accidentes de Tráfico, que hasta esa fecha tenía la finalidad de realizar un seguimiento por parte de la Policía Local de aquellas víctimas graves de accidentes de tráfico ocurridos en el casco urbano de la ciudad, ampliando esta gestión y extendiendo su acción hacia cualquier ciudadano o ciudadana que sufriera algún accidente o percance de cierta gravedad y del que esta Policía Local tenga conocimiento y/o intervención.



# Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Lo que se está haciendo, concretamente, es tomar interés por el estado de salud de las víctimas con posterioridad al suceso, incluso en el peor de los casos en el posible fallecimiento de algún familiar como consecuencia del incidente. Así, el Mediador Policial se pone en comunicación con las víctimas o familiares a fin de conocer sobre su estado y evolución, además de ofrecerles un importante elenco de servicios y prestaciones existentes en la Administración y que les puedan ser útiles.

Para la confección de la presente estadística se han tenido en cuenta los siguientes parámetros:

Se han considerado como mediaciones negativas, aquellas intervenciones demandadas, en las que los miembros de la unidad no han logrado con sus habilidades involucrar en la resolución del asunto a la parte requerida.

Se han considerado como mediaciones positivas aquellas que han finalizado con un acuerdo, aunque sea parcial, pero que ha contribuido a disminuir de forma considerable la tensión entre las partes implicadas.

El objetivo final pretendido es corroborar el impacto que tiene la Mediación Policial en relación con la Cultura del Acuerdo, frente a la Cultura Adversarial que parece estar más vigente, pero que cada vez va dejando de ser una respuesta válida, en favor de la prevención de la violencia.