



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



- 1. PRÓLOGO**
- 2. RESUMEN DE ACTUACIONES**
- 3. MEDIACIÓN POLICIAL**
- 4. AREAS DE INTERVENCIÓN**
- 5. TIPOS DE INTERVENCIÓN**
- 6. SECTORES DE ACTUACIÓN**
- 7. LUGAR DE CONFLICTO**
- 8. PERFIL**
 - 8.1 RASGO NACIONALIDAD**
 - 8.2 RASGO SEXO**
 - 8.3 RASGO EDAD**
- 9. FORMACIÓN**



1. PRÓLOGO

El servicio de Mediación Policial de Vila-real tiene una finalidad preventiva, siendo un servicio 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 2015, 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 policial.

Recibida la solicitud y tras un estudio previo de la problemática planteada, se procederá a la asignación del asunto a un agente mediador, persona que iniciará los contactos con las personas implicadas con la finalidad de gestionar el proceso de resolución del asunto.

El compromiso adquirido por la Unidad, de acuerdo a su **Carta de Servicios**, 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.

El crecimiento del proyecto, confirma que se trata de la consolidación de una nueva práctica policial que se configura, vista la evolución, hacía un nuevo modelo policial vinculado directamente a la perspectiva de un cambio en el paradigma policial.

Esto lleva a concluir que el proyecto se encuentre en permanente revisión, adecuando su actividad al conjunto de demandas que se reciben de la ciudadanía, es decir, es un proyecto vivo en constante transformación y progresión en función de los temas tratados, asuntos que son clasificados de acuerdo con los siguientes criterios:

Mediación Policial Comunitaria y Rural; Entendidas como aquellas realizadas en los ámbitos rural, comunitario y/o familiar que requieren de un proceso en el que se mantienen entrevistas con los implicados y que finalizan tras una sesión de mediación policial que ha de llevar a la aceptación formal de un acuerdo, a través de un documento.

Mediación Policial de Menores: como proceso cooperativo de resolución de conflictos en el que los integrantes de la sección Umepol con el fin de mejorar la convivencia de los menores de edad que extiende su actuación tanto al ámbito comunitario como al escolar y que finalizan tras una sesión de mediación policial con la implicación de sus padres o tutores, que ha de llevar a la aceptación formal de un acuerdo a través de un documento.



Mediación Policial Judicial; Aquellas mediaciones derivadas desde la Administración de Justicia que requieren la participación y colaboración de la Umepol, con el objetivo de gestionar de forma pacífica conflictos que tienen una complicada solución judicial y que tras su trámite finalizan con la remisión al juzgado de un oficio de comunicación e información sobre como ha acabado el proceso.

Mediación Policial informal; Aquellos procesos de resolución de conflictos por el que el agente mediador mantiene diversas entrevistas con las partes implicadas, tras las que los afectados llegan a un acuerdo informal, consensuado y vinculante que no es plasmado en documento público. Dentro de este grupo de actuaciones se configura un procedimiento por el que se resuelven aquellas demandas ciudadanas que alteran de un modo leve la normal convivencia vecinal, que requieren una atención continuada para su resolución y que hacen necesario el realizar seguimientos de un modo exhaustivo.

Finalmente todos y cada uno de los procesos finalizan con un seguimiento sobre el cumplimiento de los acuerdos al objeto de determinar el grado de cumplimiento.

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 los ciudadanos que requieren y participan en los procesos de mediación, delimitando los rasgos predominantes sobre edad, sexo y nacionalidad.
- 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 enunciando el número de horas de Formación invertidas por los integrantes de la unidad UMEPOL con el fin de mejorar su capacitación en técnicas de Mediación Policial para la resolución de conflictos.



2. RESUMEN DE ACTUACIONES

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 461 procedimientos, con el siguiente desglose:

M.P. FORMAL	234
M.P. INFORMAL	227

De un análisis más profundo sobre los tipos de intervención en el ámbito formal cabe indicar que se ha participado en la gestión de asuntos en diversos entornos, concretados en los contextos judiciales, de menores, rural y comunitario:

En cuanto al número de actuaciones en cada uno de ellos, se puede precisar:

- Que en el entorno de la Mediación Policial Judicial (MPJ) la unidad ha intervenido en 47 asuntos.
- Que en cuanto a lo recogido en lo relativo a Mediación Policial en el ámbito de menores (MPM) se ha colaborado en 14 asuntos.
- Que las actuaciones en el ámbito de la Mediación Policial Rural (MPR) se han concretado en 45 procedimientos.
- Que en el apartado de Mediación Policial Comunitaria (MPC) se han tramitado con un total de 128 casos.

Así finalmente se pueden definir los contextos y el número de actuaciones en el ámbito formal de forma resumida en:

M.P.JUDICIAL.	47
M.P.MENORES.	14
M.P.RURAL.	45
M.P.COMUNITARIA.	128

En cuanto al grado de resolución

Cabe destacar que de los **461 casos tramitados** desde la Unidad de Mediación, en un porcentaje del 92 % las actuaciones han finalizado con una resolución de carácter positivo, con la percepción de los implicados intervinientes de que la gestión del procedimiento ha redundado de forma positiva en una mejora la relación vecinal.



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



En este apartado, cabe mencionar que un 8% del porcentaje anterior, no ha tenido una solución integral a los problemas planteados, necesitando de la colaboración de otros servicios de la administración, bien de carácter interno o externo, que con la colaboración de la Umepol, han participado en la gestión de aquellas áreas del conflicto pendientes de resolución definitiva.

Dichas áreas de remisión se pueden concretar en:

- Servicios internos: Servicios Especializados de Atención a la Familia (Seafi), Servicios Educativos y de Servicios Sociales, etc.
- Servicios Externos: Juzgados de primera instancia e instrucción, Fiscalía de Menores, etc.

Para finalizar hay que indicar que en los restantes casos tramitados, integrados por el 8 % del conjunto total, las partes intervinientes no han podido llegar a ningún tipo un acuerdo respecto a las pretensiones de los participantes.



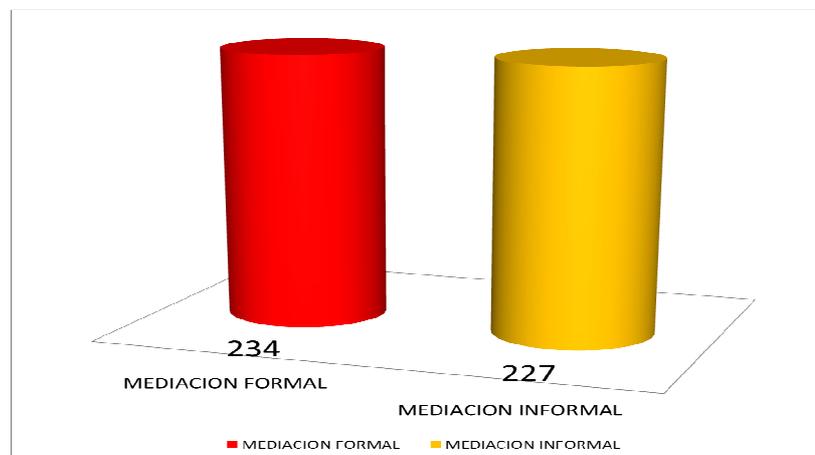
3. MEDIACIÓN POLICIAL

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 tanto de carácter formal como informal se ha traducido en la gestión de 461 asuntos.

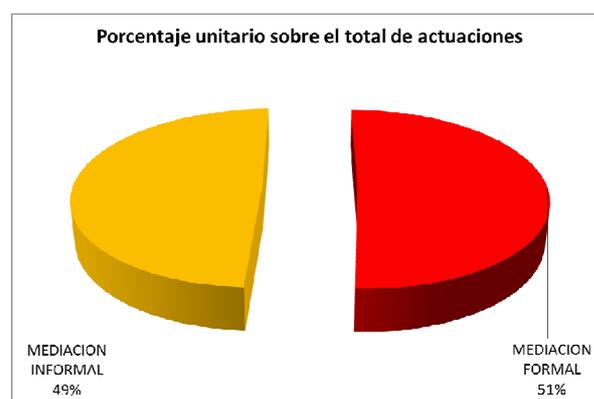
El trámite de asuntos se puede desglosar en dos grandes grupos:

- Procedimiento formal: asuntos finalizados con la confección de un documento redactado de común acuerdo a las premisas establecidas por las partes:
 - 234 asuntos gestionados
- Procedimiento informal: asuntos finalizados sin la confección de un documento firmado por las partes, pero con el compromiso verbal de aceptación de compromisos para la resolución del conflicto:
 - 227 asuntos gestionados.

Su representación gráfica corresponde a:



La participación porcentual de cada uno de los ámbitos de actuación queda reflejado en el siguiente gráfico:





- **Grado de resolución**

En cuanto al **grado de resolución** de los asuntos tratados cabe indicar que en un 8 % de ellos las partes no han podido llegar a un acuerdo que satisfaga todas sus expectativas, si bien cabe destacar que el 92 % de los asuntos tramitados han tenido una solución acorde a las necesidades de las partes.



Como se puede observar en la gráfica anterior el 92 % de los asuntos tramitados han necesitado del consenso de las partes para su solución, pero en un 8 % de ellos ha sido necesaria una visión integral, en la que otros órganos administrativos han tenido que participar de forma activa mediante la diferentes vías de colaboración, derivando hacia ellos dichos asuntos.

- **Eventos derivados**

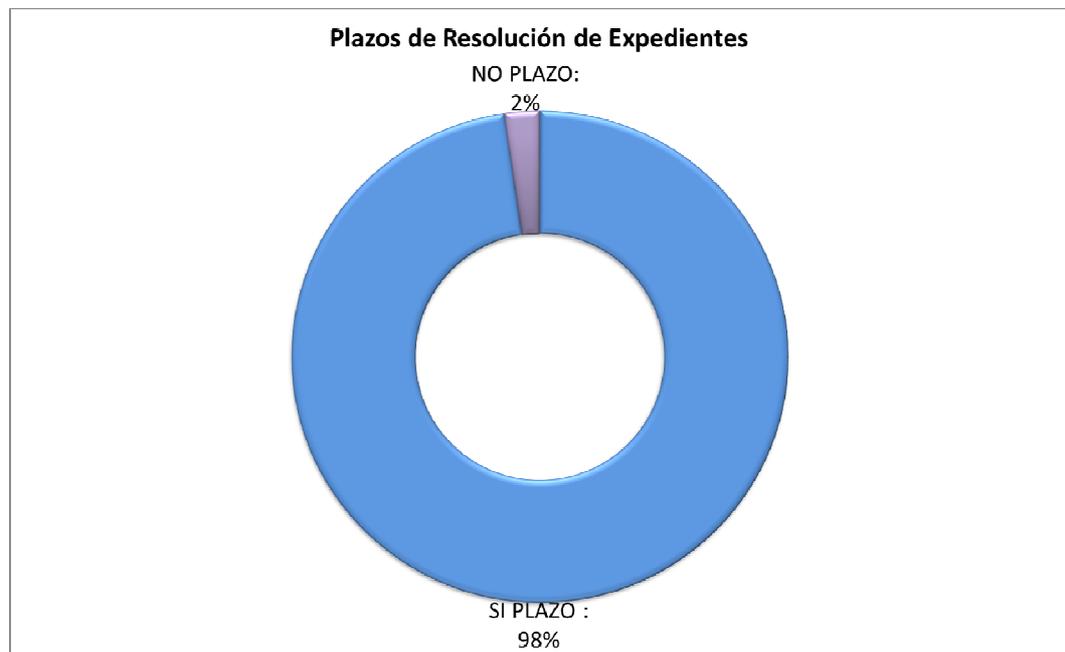
Así el porcentaje de **eventos derivados** a otros organismos se ha concretado en un 8%, repartido de acuerdo a los parámetros establecidos en la siguiente gráfica:



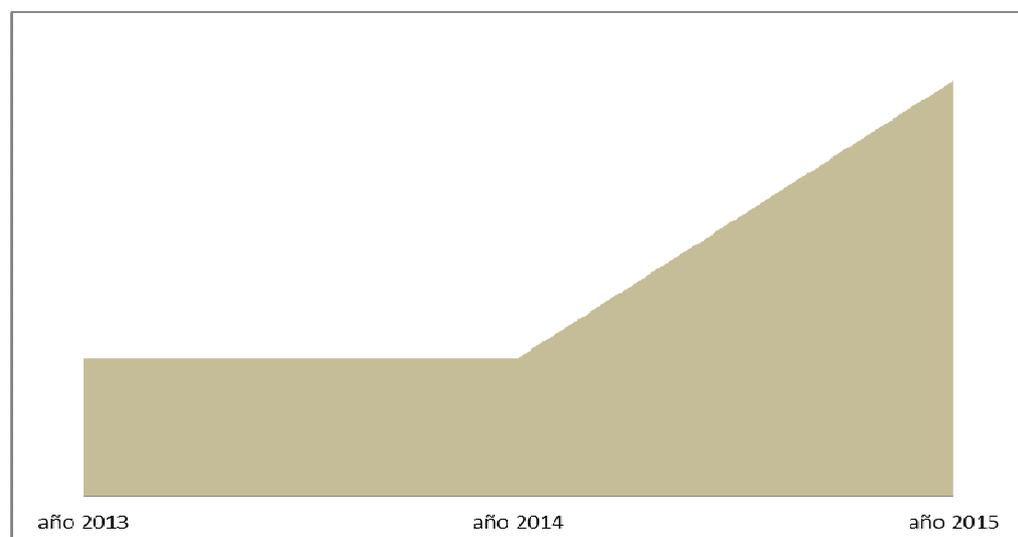


- **Plazos**

En cuanto al **plazo** de tiempo estimado para la resolución de los conflictos planteados por los ciudadanos hay que indicar que el periodo de tiempo necesitado para la gestión y en su caso resolución de los eventos planteados ha sido inferior en plazo a los 60 días estipulados en la Carta de Servicios, en un 98 % de las ocasiones, continuando con una media de entre 30 y 35 días para la gestión de forma generalista.



Hay que destacar la **evolución positiva de la gestión de plazos**, que ha dado como resultado el pasar del 92 % de asuntos gestionados en plazo durante los años 2013 y 2014 al actual 98 % del año 2015.





- **Grado de Satisfacción**

En busca de la excelencia en la calidad de la atención ofrecida al ciudadano es importantísimo tener un conocimiento profundo dentro de la organización policial sobre el grado de satisfacción que expresa la ciudadanía sobre la atención y seguimiento de los casos.

Ese conocimiento se manifiesta a través de las diversas entrevistas mantenidas en las que el ciudadano responde a diversas cuestiones planteadas por el policía, reflejadas y analizadas posteriormente en cuestionarios.



A través de la grafica se puede expresar de forma porcentual, conforme a los siguientes parámetros:



Del conjunto de actuaciones se puede concluir 99% de los encuestados muestra un grado de satisfacción satisfecho o muy satisfecho.



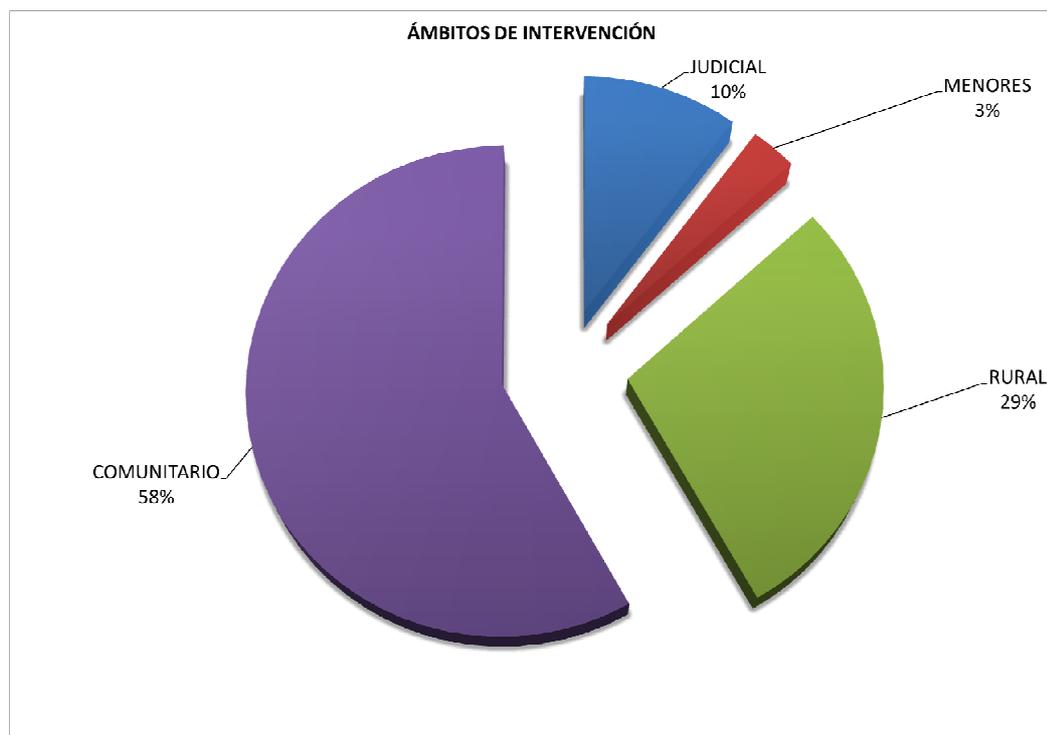
4. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Los ciudadanos de la localidad de Vila-real han solicitado la participación de la Unidad de Mediación Policial (UMEPOL) para participar en la gestión de diversos procedimientos de carácter formal o informal, centrado en el ámbito de actuación de las áreas, judicial, menores, rural y comunitaria.

Para ello la Administración ha puesto a disposición de los ciudadanos diferentes instrumentos que facilitan dichas solicitudes, así se puede concretar:

- A nivel local, la instancia general y el formulario.
- En el ámbito judicial mediante requerimientos mediante oficio.

Las áreas de intervención en relación a los 461 asuntos gestionados han derivado porcentualmente y de forma concreta a los siguientes ámbitos:





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



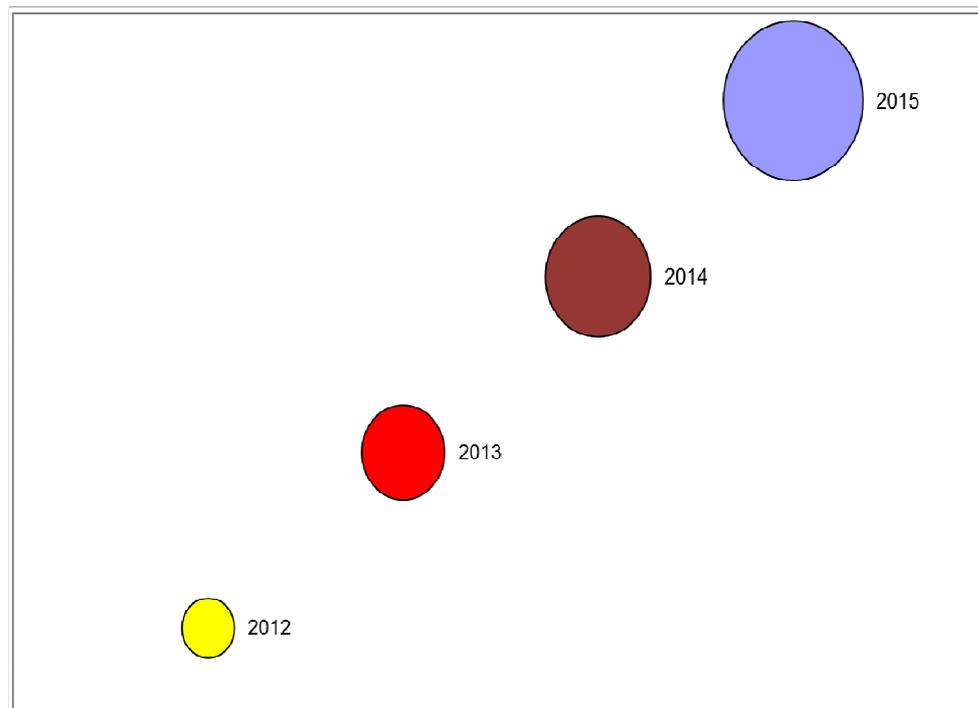
El despliegue de actuaciones manifiesta una considerable evolución anual en diferentes materias tratadas, así del estudio de casos se puede concluir:

Respecto a los asuntos tratados en el **ámbito de menores**, cabe destacar la considerable evolución que ha tenido el número de asuntos tratados. Asuntos que han tenido en su mayoría una relación directa con las nuevas tecnologías de la información.

Del seguimiento de casos, se puede verificar la evolución ascendente en su número, en cuanto:

- ✓ Año 2012: 2 casos.
- ✓ Año 2013: 5 casos.
- ✓ Año 2014: 8 casos.
- ✓ Año 2015: 14 casos.

El siguiente gráfico pone de manifiesto la evolución en cuanto al número de casos tratados en materia de menores.





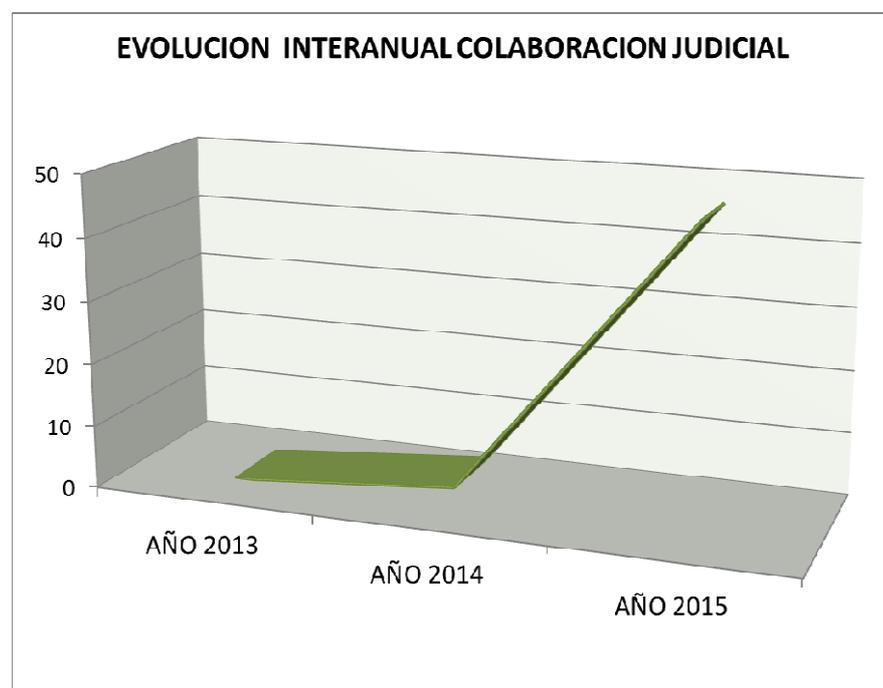
Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Del análisis del número de casos tramitados en el área **judicial** se puede observar que el incremento de intervenciones en dicha materia a requerimiento de los Órganos de la Administración de Justicia presenta una evolución considerablemente ascendente y que ha concluido el ejercicio 2015 con 47 asuntos gestionados en dicho ámbito.

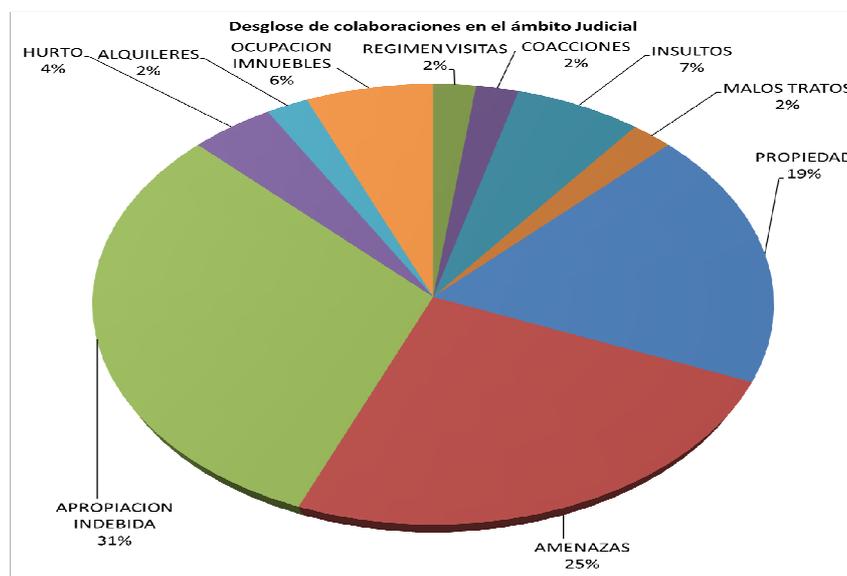
Evolutivamente se puede observar la gráfica interanual desde el ejercicio 2013 al actual 2015.



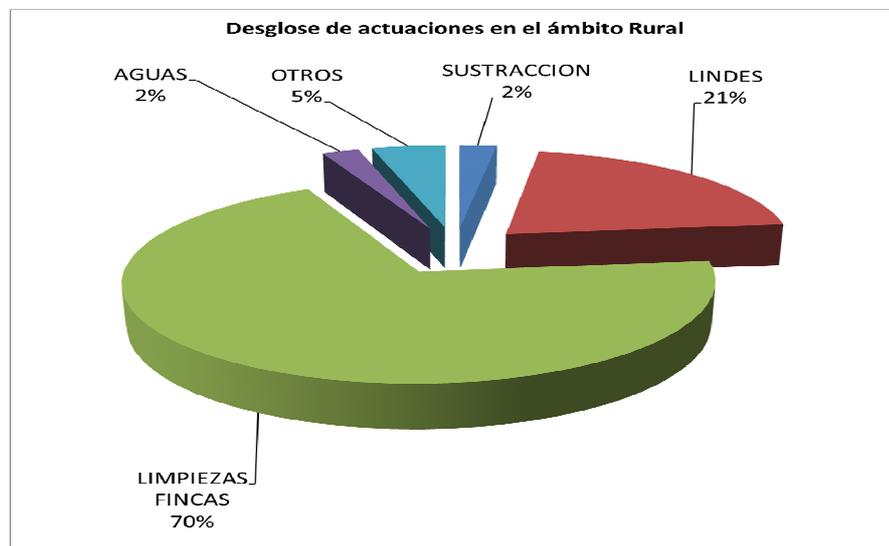
5. TIPOS DE INTERVENCION DE ACUERDO A LA MATERIA.

Del desglose de casos y el posterior estudio de las actuaciones de forma individualizada en cada uno de los ámbitos de actuación se puede concluir:

- a. Que en el **Ámbito Judicial, la gestión de asuntos** ante los diferentes requerimientos judiciales se han centrado en materias tan diversas como; Ocupaciones de inmuebles, apropiación indebida, amenazas, etc., y que se reflejan en la siguiente gráfica.



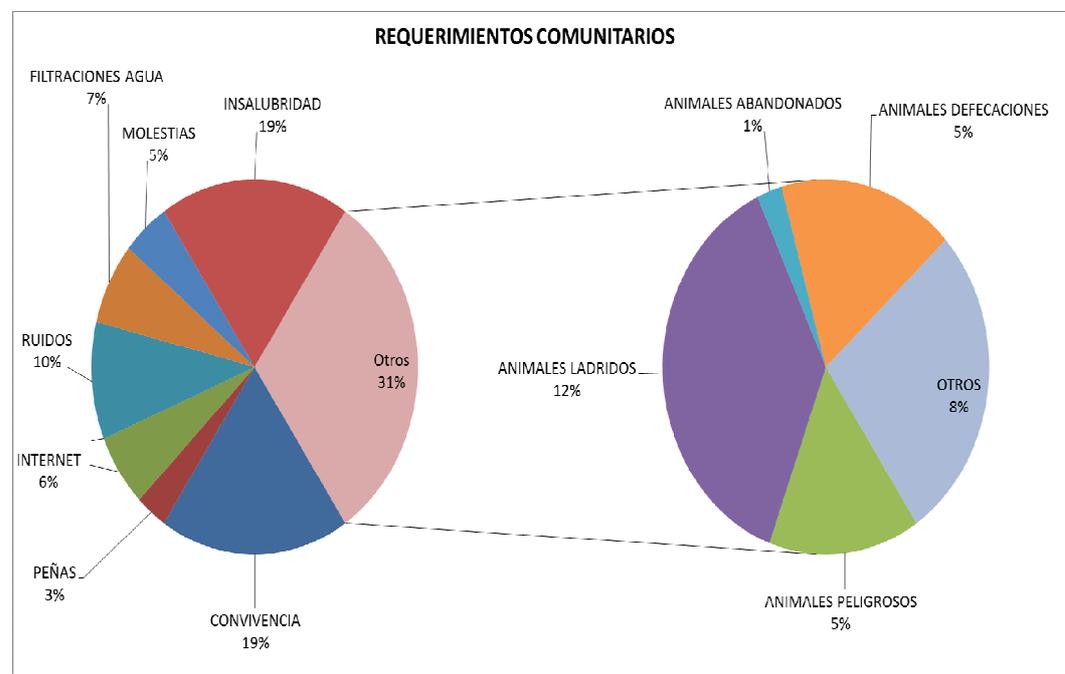
- b. Que en el **ámbito Rural** la participación en la gestión de conflictos se ha trasladado a un elenco de asuntos muy diversos, pudiendo concretar especialmente como ámbitos de actuación, la problemática derivada de lindes, limpiezas de fincas, fugas o sustracción, entre otros. Dicha actividad se ha concentrado atendiendo a los porcentajes establecidos en la siguiente gráfica.



- c. Finalmente en el ámbito comunitario, los requerimientos vecinales han sido de muy diversa índole.

Del examen de casos se puede observar que las mayores inquietudes sociales han venido derivadas de problemas surgidos sobre convivencia, peñas, ruidos, insalubridad, molestias de carácter general y molestias específicas provocadas por animales de compañía.

Dichos ámbitos de intervención social se han reflejado en la siguiente gráfica, de acuerdo a los siguientes conjuntos.

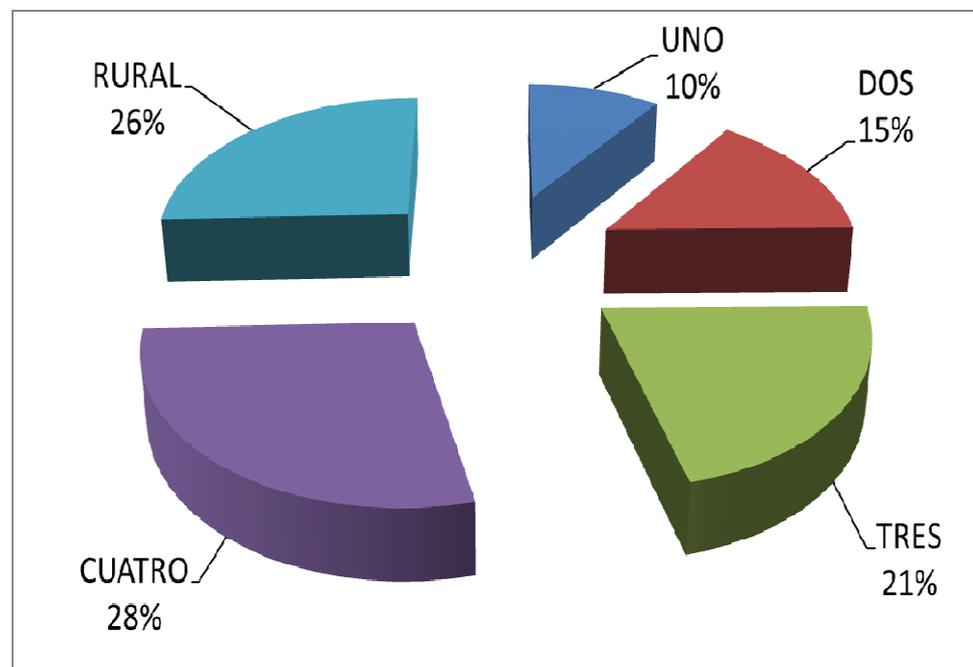




6. SECTORES DE ACTUACION

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 461 demandas atendidas que se refleja:

- Sector Uno: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda-Vicente Sánchez-S Manuel (Zona sentido Onda): 10 % de las actuaciones.
- Sector Dos: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda- J. Bautista Lloréns (zona sentido Onda): 15 % 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 Almanzora): 28 % de las actuaciones.
- Sector Cinco: Determinado por el término municipal de la localidad: 26 % de actuaciones.

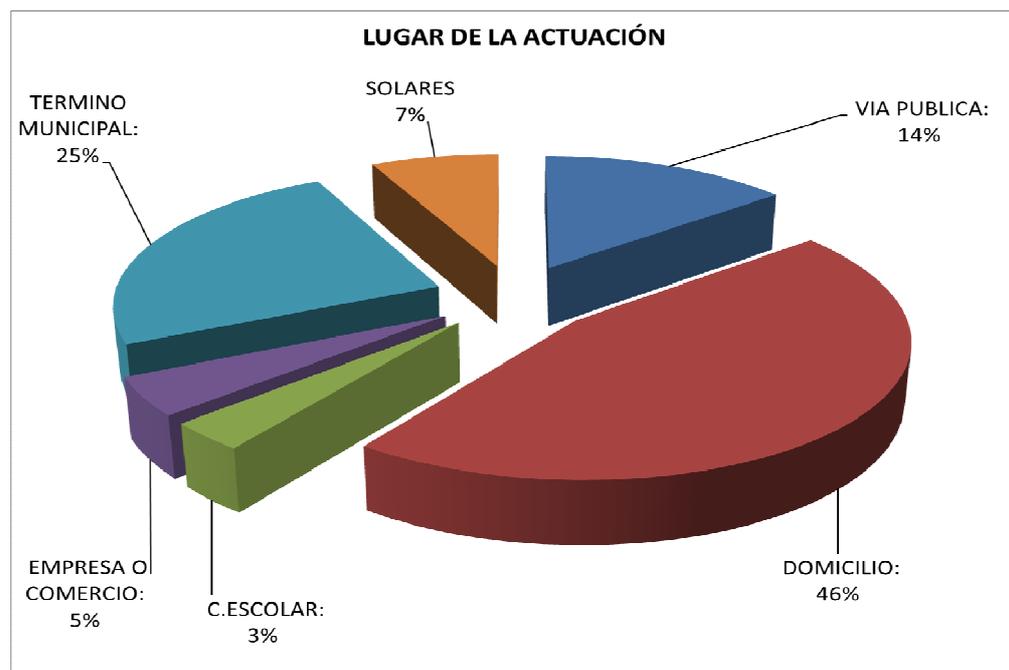




7. LUGAR DE CONFLICTO

Las solicitudes de actuación remitidas a la Unidad de Mediación Policial para participar de la gestión de asuntos que alteran la normal convivencia se han producido en diferentes lugares, estando relacionados porcentualmente con las siguientes ubicaciones concretas:

- Solares: 7%
- Domicilio: 46 %
- Centros escolares: 3%
- Comercios o empresas: 5%
- Termino Municipal: 25 %



Del estudio comparativo interanual en relación a los ejercicios 2014-2015, se puede concluir:

- Que los asuntos tramitados en la vía pública, solares, domicilios y término mantienen una constante estable.
- Que aquellos eventos surgidos en comercios y centros escolares han sufrido un incremento de alrededor del 3 %, respecto al ejercicio anterior.



8. PERFILES

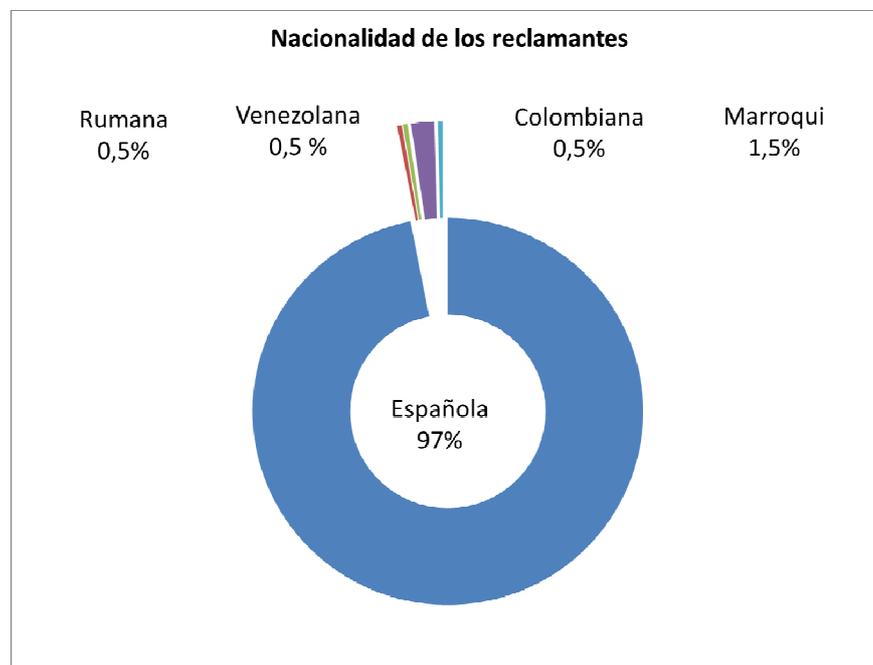
Del estudio del conjunto de peculiaridades que caracterizan a las personas demandantes y reclamadas del servicio de mediación policial, se puede establecer que el perfil sobre la nacionalidad y edad de las personas implicadas en los asuntos tramitados por la unidad de mediación ha continuado con la tendencia iniciada en años anteriores.

8.1 Rasgo Nacionalidad

8.1.1 Nacionalidad de los reclamantes.

En relación a la nacionalidad, se observa, que tras la brusca modificación exponencial sufrida el ejercicio 2014, en el que el rasgo de nacionalidad española sufrió un gran incremento, actualmente dicho parámetro se mantiene en el mismo rango de estabilidad.

Así se puede resumir que durante el ejercicio 2015, el rasgo de la nacionalidad de los reclamantes, ha mantenido una clara presencia de la nacionalidad española, representada porcentualmente en el 97 % del total del conjunto de las nacionalidades de los reclamantes.



Otras nacionalidades como la marroquí, rumana, colombiana y venezolana, tienen una presencia prácticamente testimonial con porcentajes variables entre el 1'5 y el 0'5 % del total del número de reclamantes

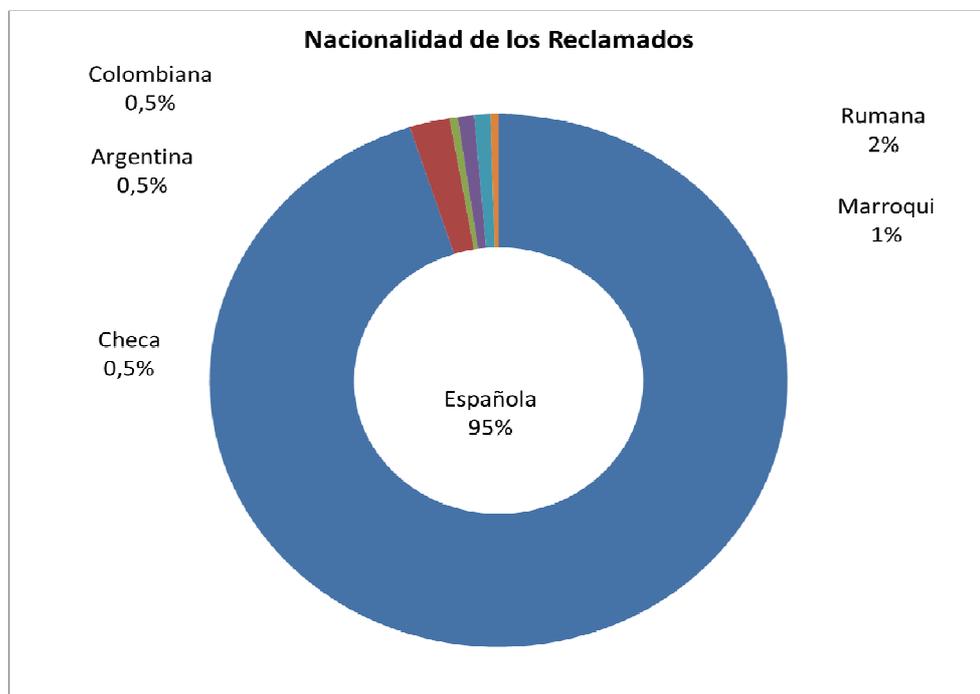


8.1.2 Nacionalidad de los Reclamados.

La tendencia actual continua con el incremento en la presencia de personas de nacionalidad española sobre el conjunto de nacionalidades, representando la misma el 95 % del porcentaje total.

En cuanto a otras nacionalidades hay que destacar:

- Nacionalidad reclamado Rumana: 2%
- Otras nacionalidades: 0.5 %, pudiéndose nombrar entre ellas la Colombiana, Argentina, China y checa.



De un estudio de su evolución interanual se puede concluir:

- Rasgo nacionalidad española, ejercicio 2013: 92 %
- Rasgo nacionalidad española, ejercicio 2014: 94 %
- Rasgo nacionalidad española, ejercicio 2015: 95 %

Respecto al resto de nacionalidades se observan 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; del 4 % del ejercicio 2014 hasta el 2 % del ejercicio 2015.
- Se mantiene la presencia cuasi testimonial de otras nacionalidades como la Colombia, Argentina y otras, así como la inclusión dentro de este grupo de la nacionalidad marroquí representada en un 1 % de las personas objeto de reclamación.

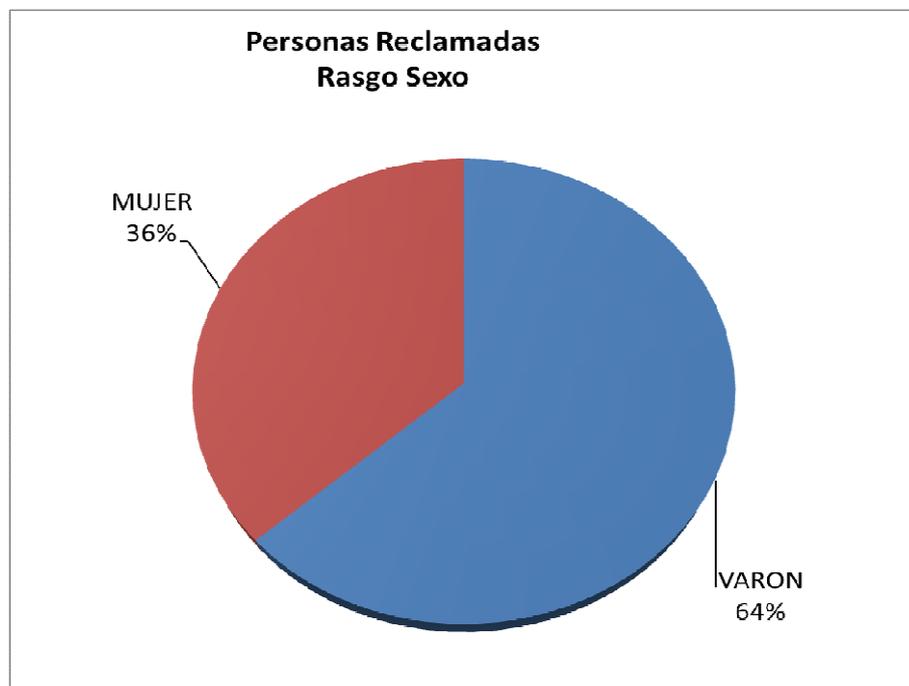


8.2 Rasgo Sexo

El rasgo sexo, relacionado con las personas que han requerido los servicios de la Unidad de Mediación Policial (Umepol), presenta variaciones atendiendo a los **grupos** integrados por el conjunto de los reclamantes y por otro por aquel que reúne aquellas personas que han sido objeto de la reclamación (reclamados).

8.2.1 Sexo de los reclamantes.

Sobre un total de actuaciones hay que indicar que el perfil donde se determina el rasgo de las personas reclamantes, en cuanto a su sexo, viene reflejado en la siguiente gráfica y porcentajes:



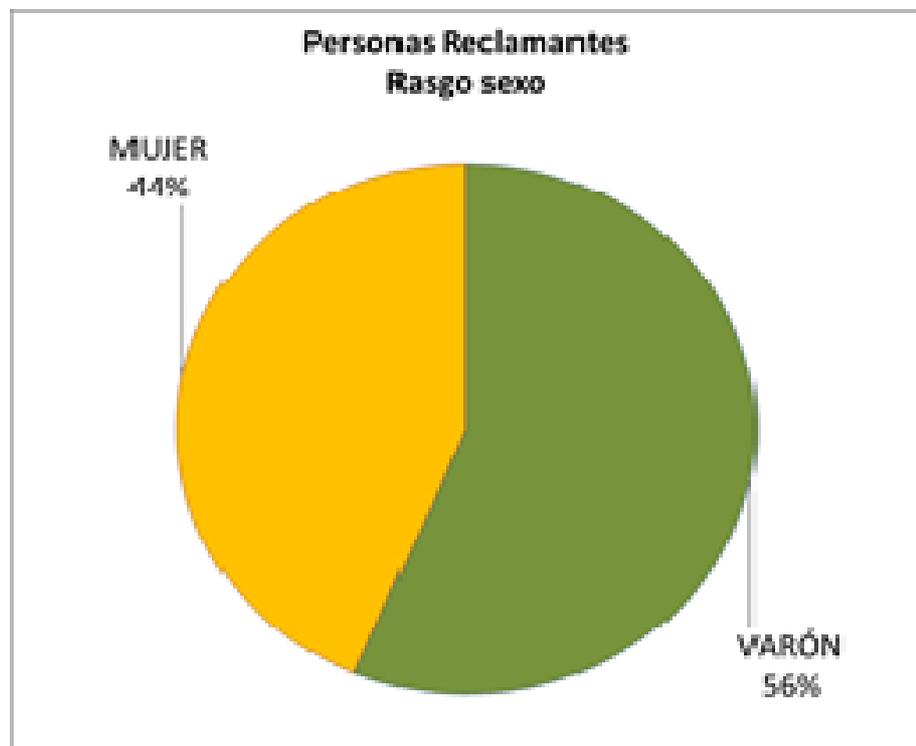
En este apartado cabe apuntar la consolidación de la tendencia iniciada en el ejercicio 2014 que supuso el inicio de una predominación del rasgo del reclamante de sexo masculino sobre el femenino, mantenido durante el presente ejercicio en una relación:

- 64% rasgo sexo masculino
- 36 % rasgo sexo femenino



8.2.2 Sexo de los reclamados.

Del estudio de los datos recogidos que afectan al rasgo, sexo, de las personas reclamadas, se puede deducir, que se ha iniciado un equilibrio en el rasgo sexo de la persona reclamante, como se puede observar en la gráfica anexa, donde se puede comprobar la relación 44 % del rasgo sexo femenino por 56 % del rasgo sexo masculino.





8.3 Rasgo Edad

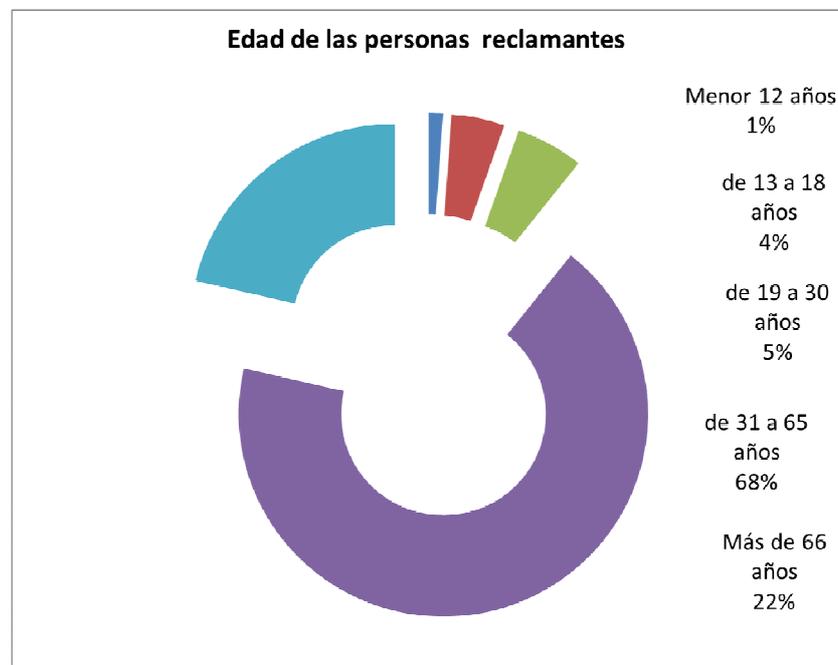
Continuando con la dinámica de años anteriores y con el objetivo de determinar la edad prevalente de los implicados en los diferentes asuntos tratados desde la unidad, se han establecido divisiones y rangos de edad de acuerdo a:

- Se ha efectuado una división entre personas, distinguiendo entre el perfil reclamante y reclamado.
- 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.

De todo ello se han obtenido los siguientes resultados:

8.3.1 Edad de los Reclamantes.

Como se puede observar el rango de edad prevalente continua siendo el comprendido en el rango de edades de 31 a 65 años, seguido del grupo de mayores de 66 años y otros en los porcentajes que se reflejan en la siguiente gráfica:

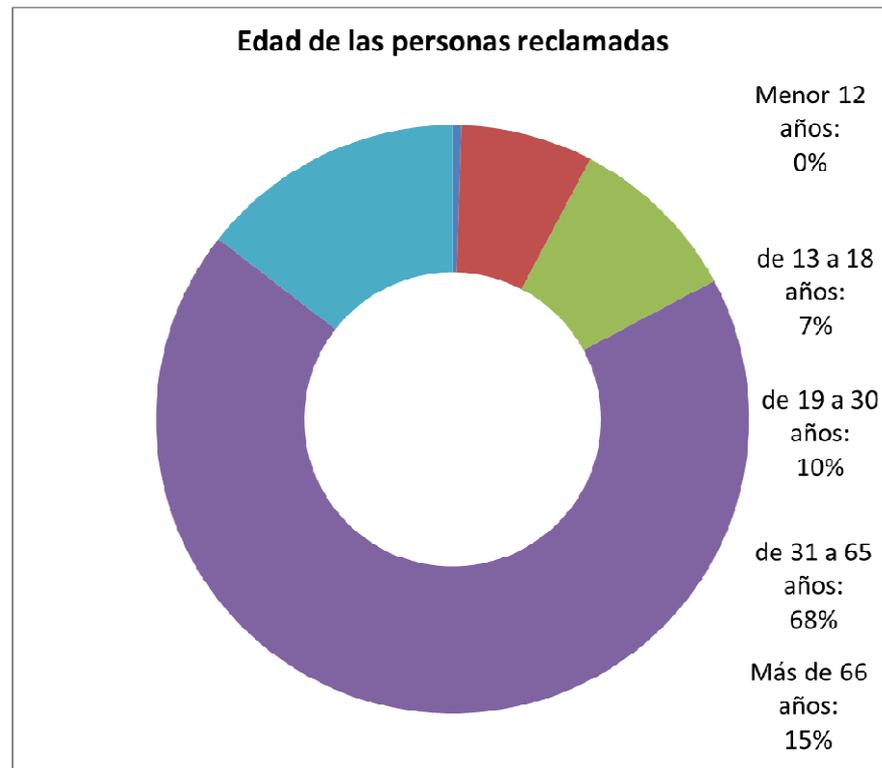


- Menor 12 años: 1%
- De 13 a 18 años: 4 %
- De 19 a 30 años: 5%
- De 31 a 65 años: 68 %
- Mas de 66 años: 22%



8.3.2 Edad de los Reclamados.

Como se puede observar el rango de edad prevalente continua siendo el comprendido en el rango de edades de 31 a 65 años, seguido del grupo de mayores de 66 años y otros en los porcentajes que se reflejan en la siguiente gráfica:

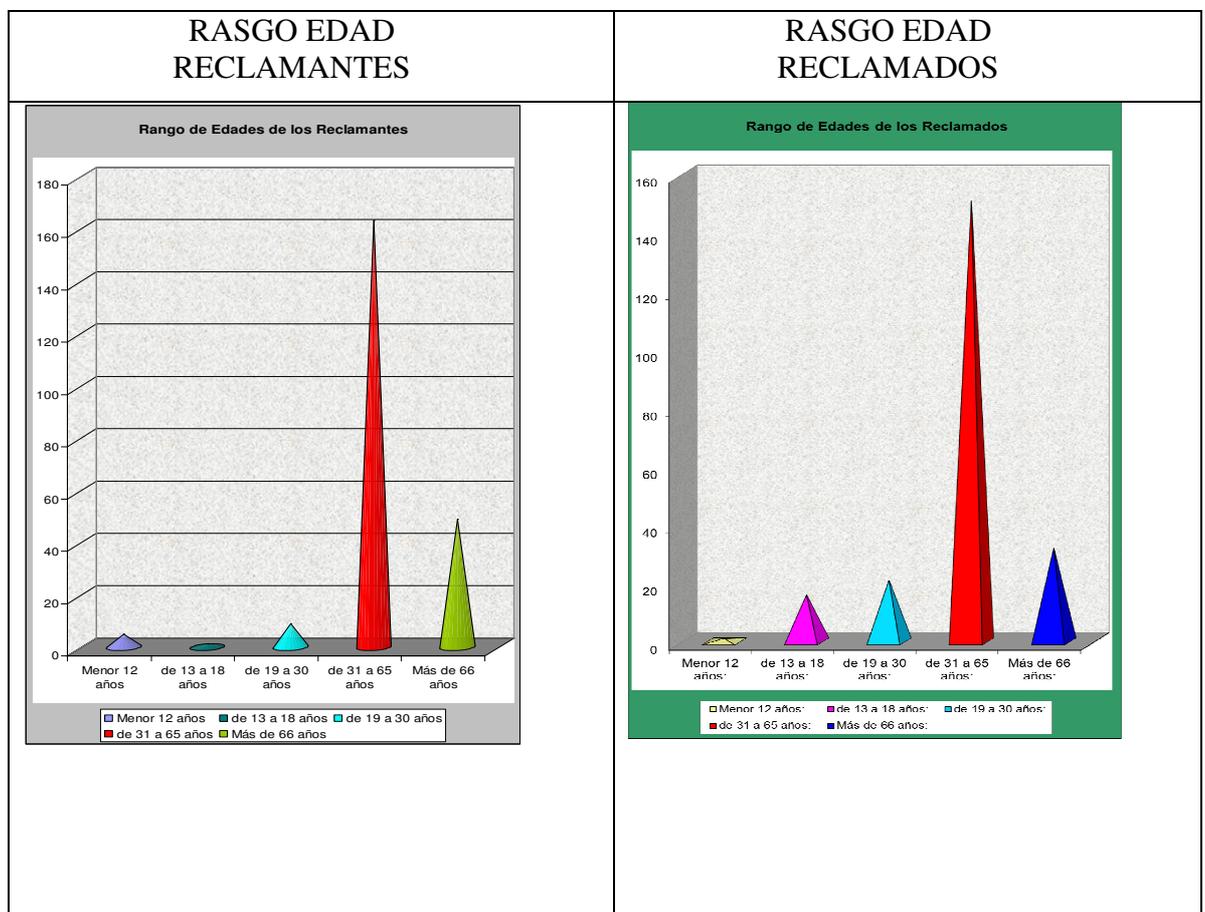


- Menor 12 años: 0%
- De 13 a 18 años: 7 %
- De 19 a 30 años: 10%
- De 31 a 65 años: 68 %
- Mas de 66 años: 15%



En conclusión, comparativamente se puede deducir que existe una prevalencia clara de la edad de 31 a 65 años tanto en el perfil reclamante/reclamado en cuanto al rasgo edad.

COMPARATIVA RASGO EDAD





9. 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

