



POLICIA LOCAL

Unidad de Mediación Policial



Estadística sobre gestión de conflictos realizada por la Unidad de Mediación Policial de Vila-real

Año 2017



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. PERFIL**
 - 7.1 RASGO NACIONALIDAD**
 - 7.2 RASGO SEXO**
 - 7.3 RASGO EDAD**



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 2016, 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, hacia 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: entendida como aquella realizada 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, extiende su actuación tanto al ámbito comunitario como al escolar y que finaliza 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 los 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 definidos 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 UMEPOL.

En lo relativo al apartado denominado como **mediación** se han tramitado un total de **273** procedimientos, con el siguiente desglose:

¡Error! Vínculo no válido.

De un análisis más profundo sobre los tipos de intervención en los diferentes contextos cabe indicar que se ha participado en la gestión de asuntos de índole diversa, concretados en ámbitos como el judicial, de menores, rural y comunitario.

En cuanto a la intervención desde una perspectiva formal, el desglose del número de actuaciones se puede resumir:

- Que en el entorno de la mediación policial judicial (MPJ) la unidad ha intervenido en **37** asuntos.
- Que en cuanto a lo recogido en lo relativo a mediación policial en el ámbito de menores (MPM) se ha colaborado en **9** asuntos.
- Que en el entorno de mediación policial rural (MPR) se ha colaborado en **11** asuntos.
- Finalmente, en el ámbito de la mediación policial comunitaria (MPC), se ha colaborado en **42** asuntos.

MP JUDICIAL		37
MP MENORES		9
MP RURAL		11
MP COMUNITARIA		42

Por otro lado la intervención desde el área **informal de la mediación policial** se concreta en la participación de los miembros de la unidad en la gestión de asuntos tan diversos como;



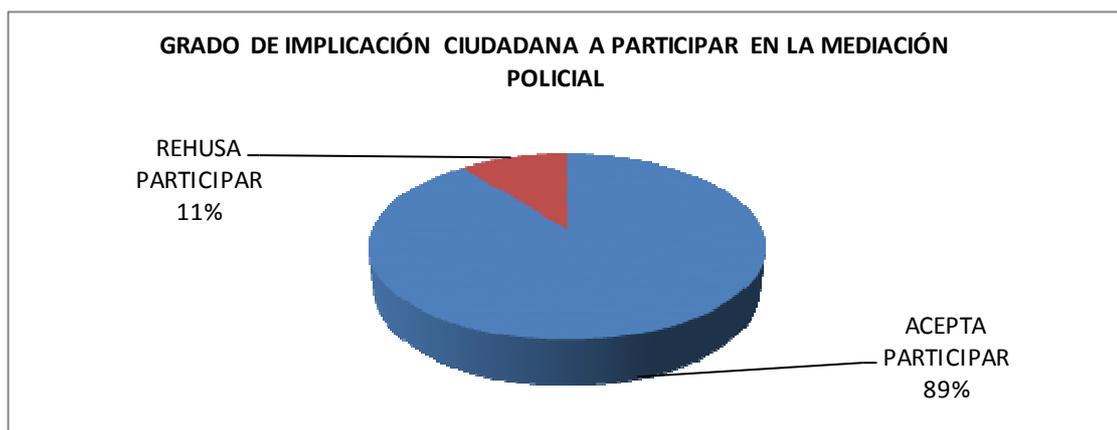
convivencia, molestias, animales, ruidos, etc., y que se pueden desglosar dentro de dos grandes grupos:

- Actuaciones en el ámbito de la mediación policial rural (MPR), desde donde se ha intervenido en **82** procedimientos.
- Intervenciones en el apartado de mediación policial comunitaria (MPC), desde donde se han tramitado un total de **92** casos.

MP RURAL	82
MP COMUNITARIA	92

Grado aceptación y resolución de los procedimientos:

Durante el ejercicio 2017 de **273 casos tramitados** por la Unidad de Mediación Policial de Vila-real, cabe destacar que en un porcentaje del **89%** los ciudadanos de la localidad han aceptado participar de forma conjunta en un proceso de mediación policial.





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Por otro lado respecto al grado de resolución de conflictos, el número de asuntos aceptados, tramitados, gestionados y resueltos con la intervención de la unidad ha sufrido variaciones respecto al ejercicio anterior, observándose durante el presente ejercicio 2017 un descenso porcentual en el grado de resolución positiva de estos valorado en 5 puntos, de tal forma que se puede observar una disminución en el grado de resolución hasta el entorno del 87% del actual ejercicio, comprobándose mediante la mencionada comparativa las bondades y legitimación del método, que aunque no es infalible, sí que contribuye de forma inequívoca a la mejora de la convivencia ciudadana y la construcción de paz.





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 tramitación y en su caso gestión de **273** asuntos.

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

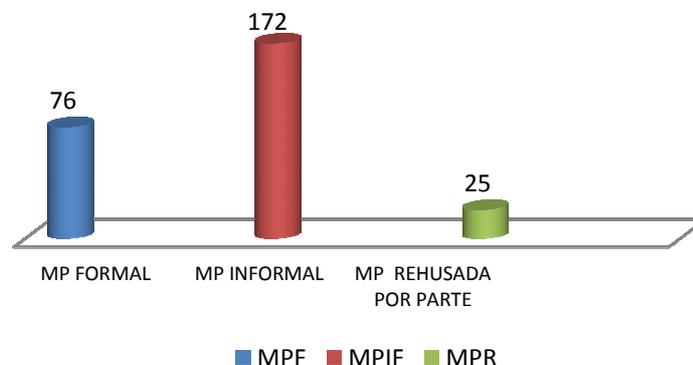
- Procedimiento formal: asuntos finalizados con la confección de un documento redactado de común acuerdo a las premisas establecidas por las partes:
 - **76** asuntos gestionados

- 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:
 - **172** asuntos gestionados

Cabe destacar el número de asuntos en los que pese a iniciar la tramitación del procedimiento, finalmente han sido desestimados de gestión, por haber sido rehusada su participación de forma voluntaria por alguno de los ciudadanos implicados.

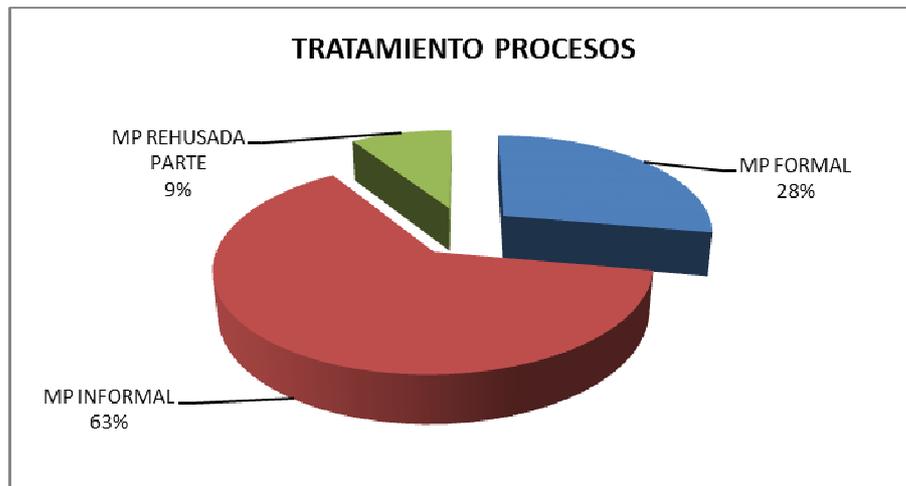
- **25** asuntos rehusados de parte

Su representación gráfica se corresponde a:





Desde una representación porcentual de cada uno de los ámbitos de actuación, se puede reflejar atendiendo al siguiente gráfico:



- **Grado de resolución**

En cuanto al **grado de resolución** de los asuntos tratados cabe indicar que en un **13%** de ellos las partes no han podido llegar a un acuerdo que satisfaga todas sus expectativas, si bien cabe destacar que el **87%** de los asuntos tramitados han tenido una solución acorde a las necesidades de las partes.





- **Grado resolución asuntos derivados desde sede judicial**

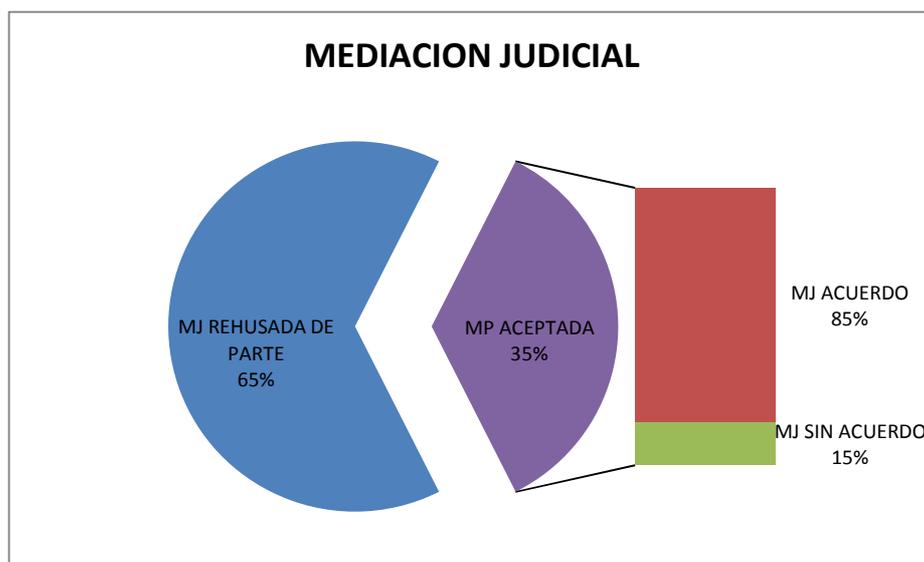
Dentro del ámbito judicial, cabe destacar que se han remitido **37** asuntos a trámite de Mediación Policial, arrojando desde el análisis de los diferentes procesos los siguientes resultados:

MPJ ACUERDO	11
MPJ SIN ACUERDO	2
MPJ REHUSADA DE PARTE	24

Porcentualmente se puede observar:

- Que en el **35%** de los asuntos remitidos desde sede Judicial, los ciudadanos aceptan como vía de solución del conflicto la mediación policial.
- Que en el **65%** de los asuntos remitidos desde el estamento judicial a la Unidad de Mediación Policial de Vila-real, los ciudadanos no aceptan dicha vía de solución de conflictos, rechazando participar en el proceso, por lo que consideran como mejor opción el dirigirse a la vía exclusivamente penal.

Gráfica por la que se puede observar el grado de aceptación, o en su caso, rechazo por parte de los interesados a participar en un proceso de Mediación Policial sobre el conjunto total de casos remitidos desde estamento judicial y establecido en un total de 37.





- De un análisis más exhaustivo de los datos recabados, se puede concluir, que del conjunto de los casos en que las partes han admitido la mediación como vía de mejora de la convivencia, el 84% de asuntos han finalizado con una resolución positiva del conflicto de tal forma que el acuerdo suscrito ha satisfecho íntegramente las pretensiones de los partícipes, por lo que estos han renunciado a continuar con el proceso penal.



- **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.

PLAZOS DE GESTIÓN



En un **91%** de las ocasiones se han cumplido los plazos, si bien cabe significar que ha aumentado el tiempo medio de gestión, pasando de los 45 a 55 días que necesitaban los procesos durante el ejercicio 2016, a los 45 a 60 días actuales.



- **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.

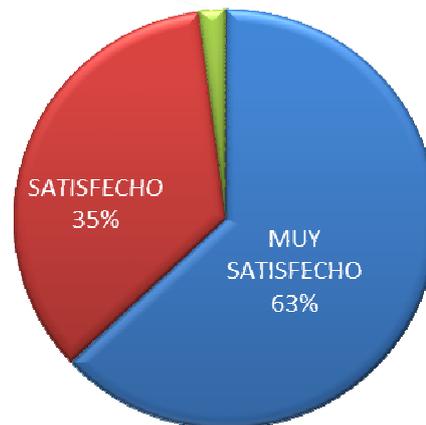
Ese conocimiento se manifiesta a través de las diversas entrevistas mantenidas, en las que el ciudadano responde a diversas cuestiones planteadas por el policía, reflejadas y analizadas posteriormente en cuestionarios.

Así como se puede observar en la gráfica anexa, el grado de máxima satisfacción ciudadana para con el servicio de mediación policial de la Policía Local de Vila-real se encuentra entorno al 98%.

En el lado opuesto podemos observar que el grado de insatisfacción con la prestación del servicio se encuentra en entornos residuales del 2%.

Gráfica porcentual del grado de satisfacción expresada por los ciudadanos:

GRADO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA





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, centrados en los ámbitos de actuación de las áreas judicial, menores, rural y comunitaria.

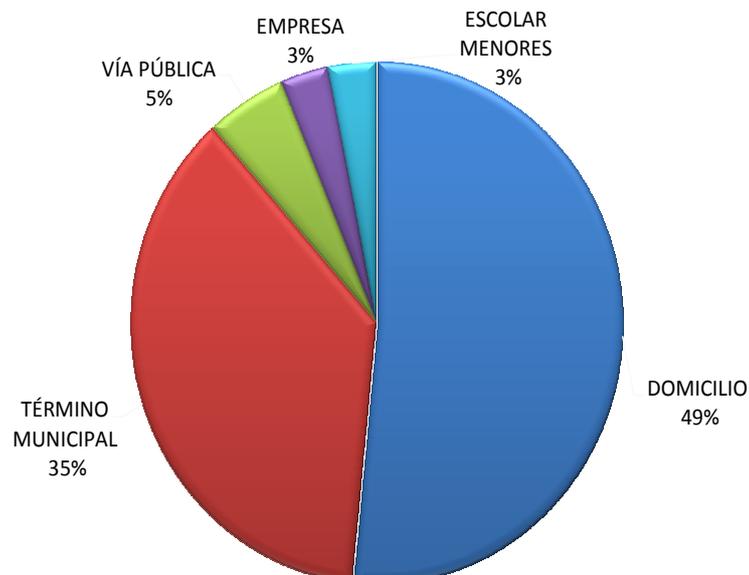
Para ello la Administración ha puesto a disposición de los ciudadanos diferentes instrumentos que facilitan dichas solicitudes, así se puede concretar:

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

Las áreas de intervención en relación con los **273** asuntos gestionados han derivado porcentualmente y de forma concreta en los siguientes ámbitos:

El despliegue de actuaciones manifiesta la evolución anual en las diferentes materias gestionadas desde la unidad, así se puede concluir:

Gráfica porcentual sobre ámbitos de intervención:





Respecto a los asuntos tratados en el **ámbito de menores**, cabe destacar durante el ejercicio 2016 el repunte en los casos tratados, retornando a datos similares al ejercicio 2014

- ✓ Año 2013: 5 casos
- ✓ Año 2014: 8 casos
- ✓ Año 2015: 14 casos
- ✓ Año 2016: 4 casos
- ✓ Año 2017: 9 casos

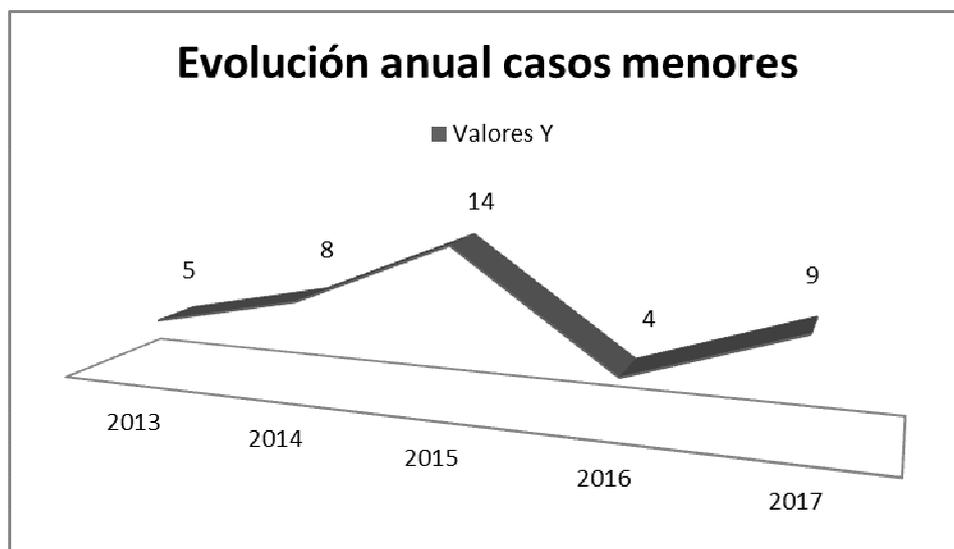
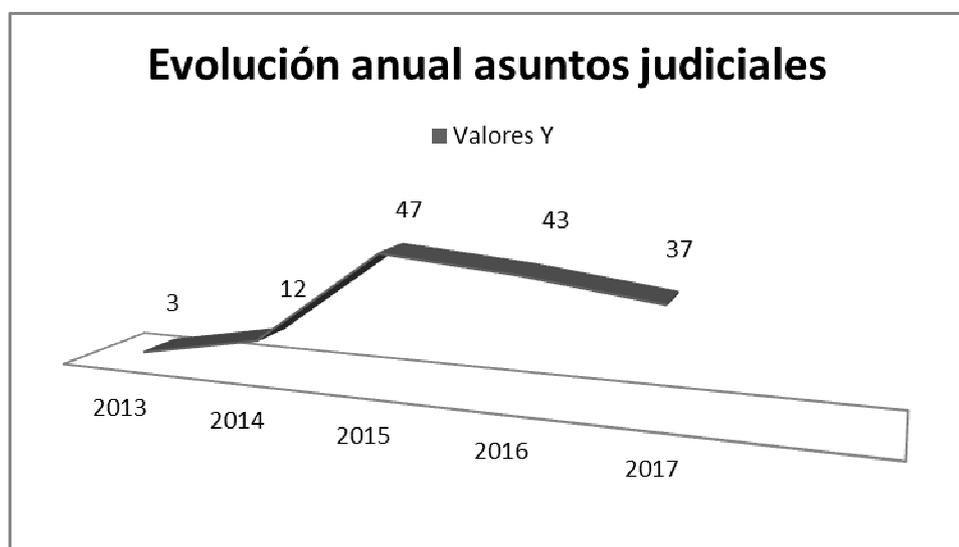


Gráfico sobre la evolución en cuanto al número de casos tratos en materia de menores

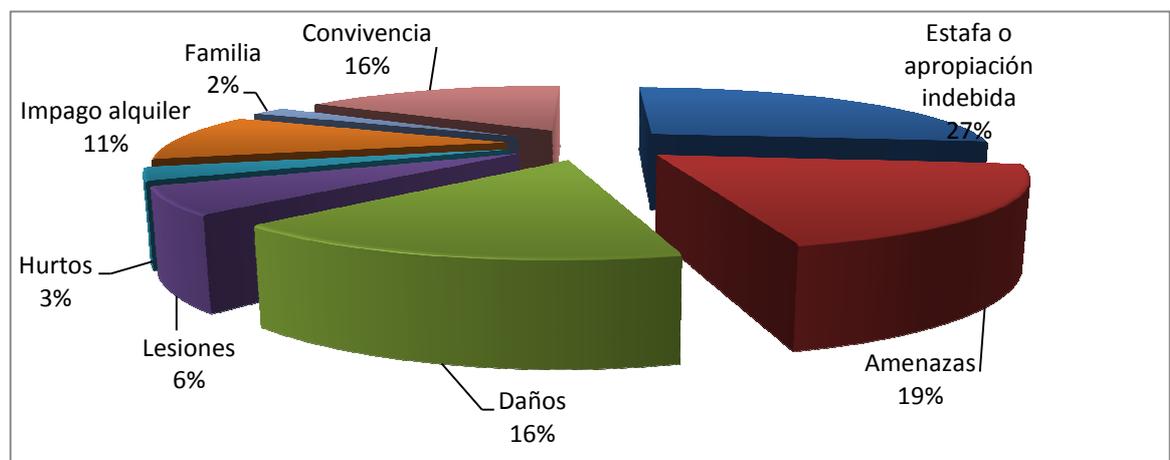
Del análisis del número de casos tramitados en el área **judicial** se puede observar que el incremento de intervenciones en dicha materia a requerimiento de los órganos de la Administración de Justicia inicia una trayectoria descendente en cuanto a las solicitudes concretándose durante el presente ejercicio en un número de **37** asuntos tratados.



5. TIPOS DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO CON LA MATERIA

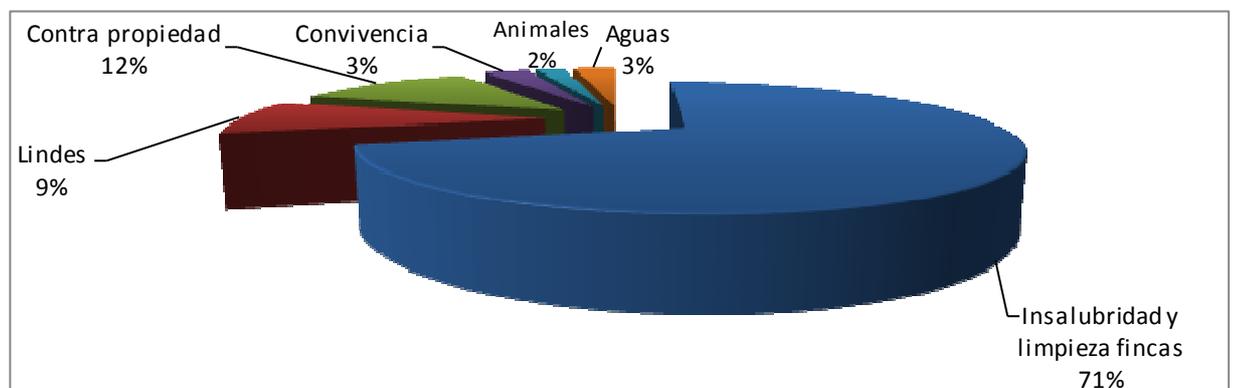
Del desglose de casos y el posterior estudio de las actuaciones de forma individualizada en cada uno de los ámbitos de actuación se puede concluir:

- 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.



Tipos de actuaciones en el ámbito judicial

- 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.



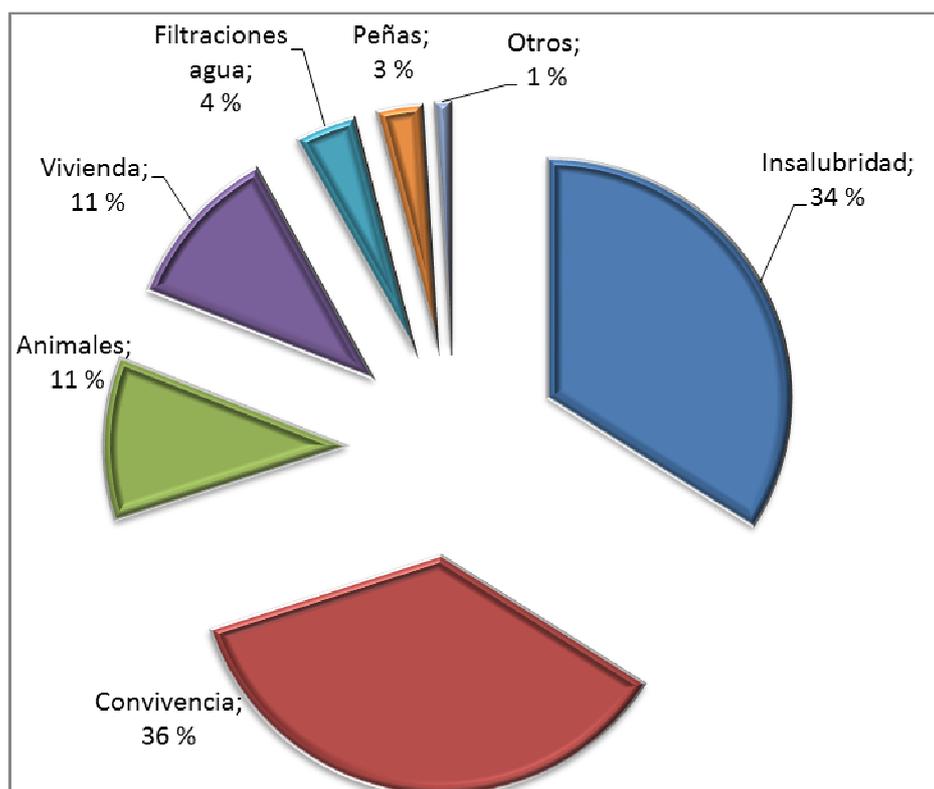
Tipo de actuaciones en el ámbito rural

- 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, molestias de carácter general: 36%
- Insalubridad: 34%
- Específicas provocadas por animales de compañía: 11%
- Vivienda (ocupaciones, apropiación, etc.): 4%
- Filtraciones de agua: 4%
- Peñas: 3%
- Otros: 1%

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



Tipos de actuaciones en el ámbito comunitario

Del estudio de la gráfica cabe concluir, en comparativa con la de ejercicios anteriores, la estabilización en cifras porcentuales en cuanto al tipo de asuntos gestionados desde la unidad.

En el apartado Otros se ha incluido la solicitud y gestión realizada sobre un asunto en el que las partes requieren el proceso de mediación policial para proceder a la modificación de un convenio regulador familiar.

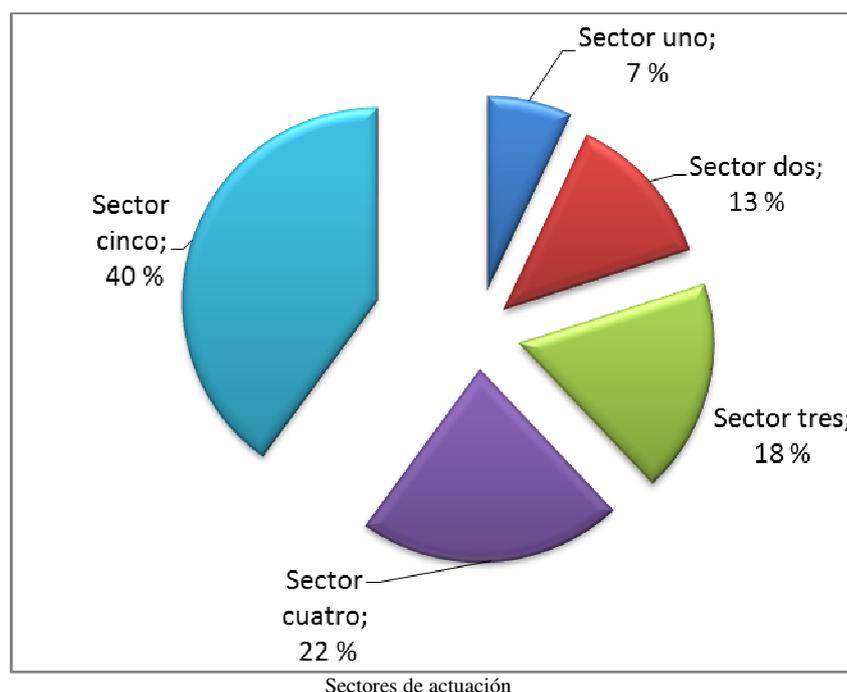


6. SECTORES DE ACTUACIÓN

Los requerimientos ciudadanos, derivados del objetivo de que los miembros de esta Unidad de Mediación Policial colabore en la resolución de conflictos, han sido demandados desde diferentes zonas de la población, haciendo necesario segmentar ficticiamente la población en los sectores de actuación. Posteriormente, se ha asignado porcentualmente un índice sobre el total de **273** demandas atendidas.

Descripción de sectores y asignación de índices:

- Sector uno: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Onda, de Vicente Sánchez i de Sant Manuel (zona sentido Onda): **7%** de las actuaciones.
- Sector dos: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Onda i de Joan Baptista Llorens (zona sentido Onda): **13%** de las actuaciones.
- Sector tres: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Borriana/Onda i de Vicente Sánchez (sentido Alquerías Niño Perdido): **18%** de las actuaciones.
- Sector cuatro: determinado por el cuadrante establecido por las calles Borriana/Onda i de Joan Baptista Llorens (sentido Almassora): **22%** de las actuaciones.
- Sector cinco: determinado por el término municipal de la localidad: **38%** de las actuaciones.



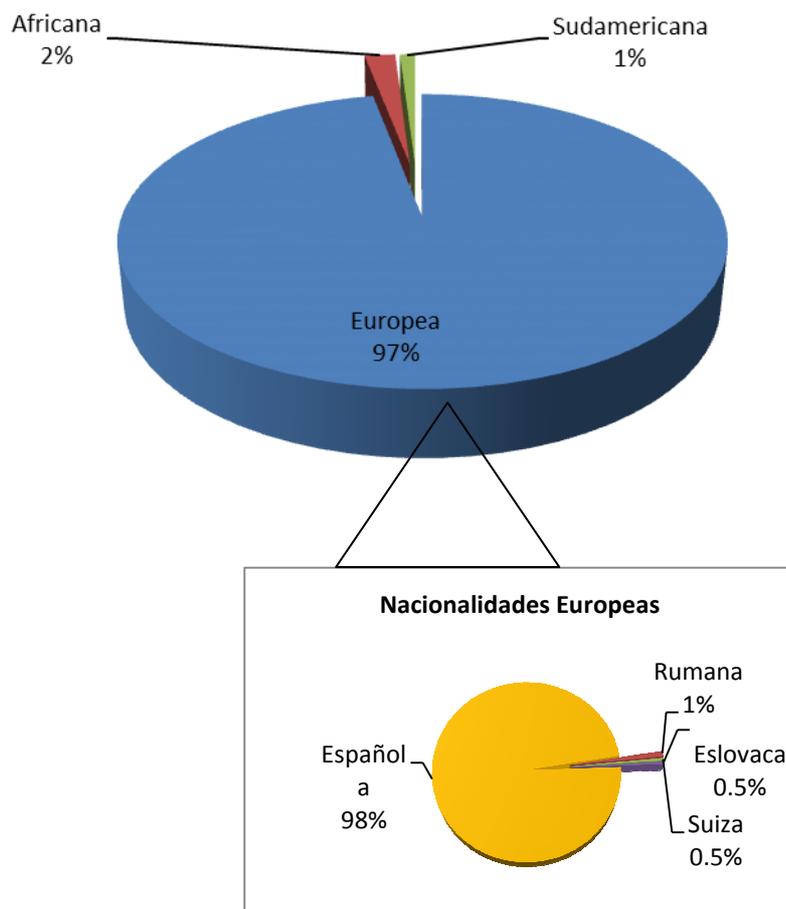
7. PERFILES

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 la edad de las personas implicadas en los asuntos tramitados por la Unidad de Mediación ha continuado con la tendencia iniciada en años anteriores.

a. Rasgo: nacionalidad

7.1.1 Nacionalidad de los solicitantes

En relación a la nacionalidad, en este ejercicio se pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes del servicio de mediación policial de la localidad.

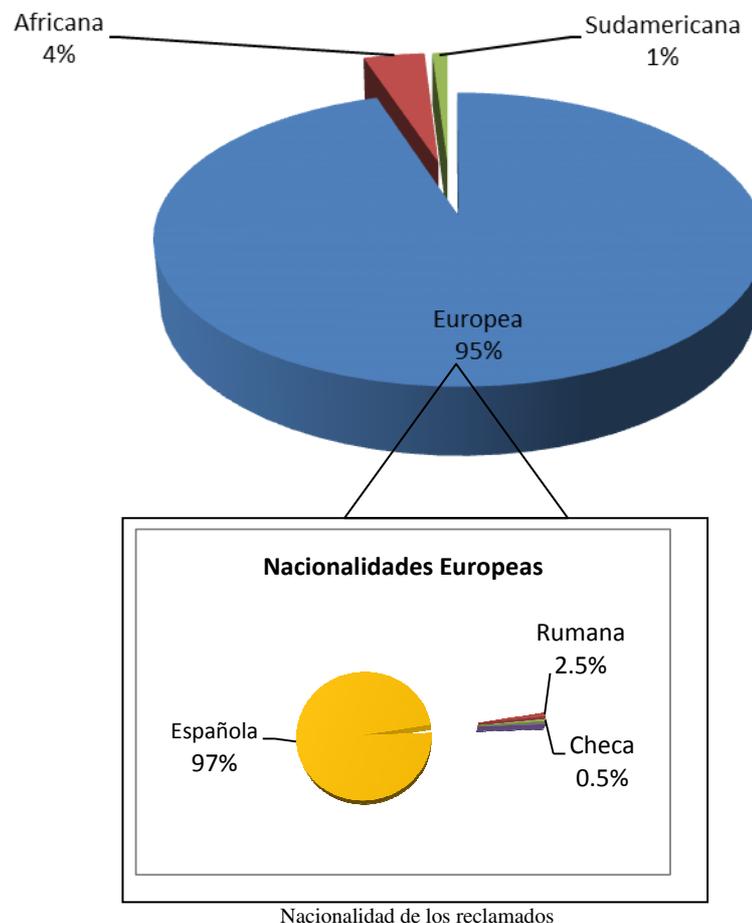


Nacionalidad de los solicitantes

Respecto a las nacionalidades derivadas de otros continentes, éstas se centran en la colombiana y la marroquí.

7.1.2 Nacionalidad de los reclamados

Continuando con la querencia expresada sobre los solicitantes, el presente ejercicio pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes del servicio de mediación policial de la localidad.



El análisis de datos manifiesta que la tendencia actual de la población reclamada se estabiliza en cuanto al rasgo de nacionalidad española sobre el conjunto de nacionalidades, en entornos del 97% del porcentaje continental.

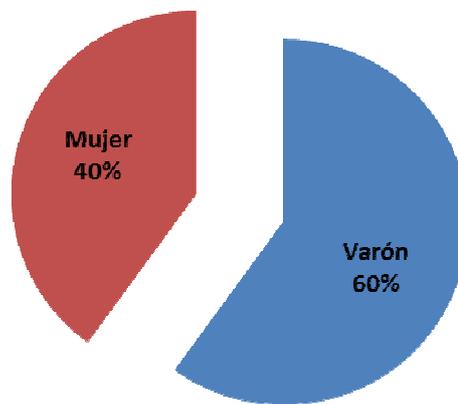
Respecto a las nacionalidades derivadas de otros continentes, éstas se centran en la colombiana y la marroquí.

7.2 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).

7.2.1 Sexo de los solicitantes

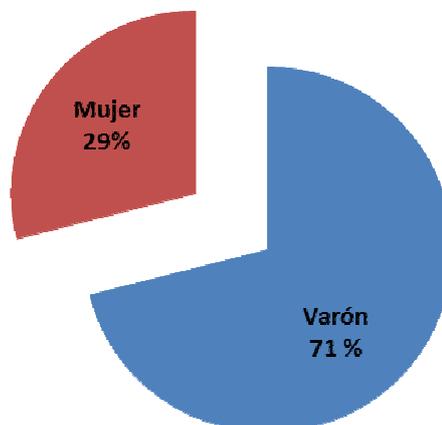
Sobre un total de actuaciones hay que indicar que el perfil donde se determina el rasgo de las personas reclamantes, en cuanto a su sexo, viene reflejado en la siguiente gráfica y en porcentajes del 60% para el sexo varón y 40% para el de la mujer:



Sexo de los reclamantes

7.2.2 Sexo de los reclamados

Del estudio de los datos recogidos que afectan al rasgo sexo de las personas reclamadas, se pueden observar en la gráfica anexa los datos relativos al ítem de sexo reclamado, donde se determina la relación 29% del rasgo sexo femenino por 71% del rasgo sexo masculino.



Sexo de los reclamados



7.3 Rasgo: edad

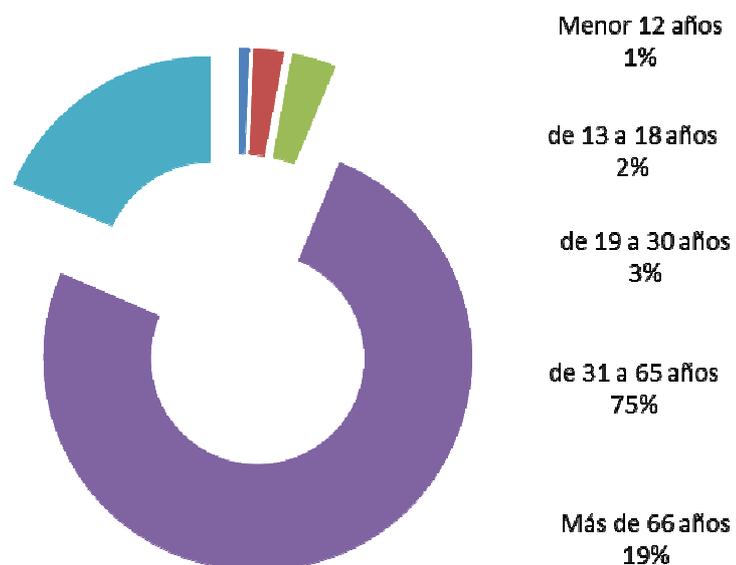
Continuando con la dinámica de años anteriores y con el objetivo de determinar las edades prevalentes de los implicados en los diferentes casos tratados desde la Unidad, se han establecido divisiones y rangos de edad de la siguiente manera:

- Se ha efectuado una división entre personas, distinguiendo entre el perfil reclamante y reclamado.
- Posteriormente, se han establecidos rangos de edad 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.

7.3.1 Edad de los reclamantes

Como se puede observar, el rango de edad prevalente continúa 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:

Edad de las personas reclamantes



Edad de los reclamantes

Del estudio de la gráfica, comparándola con los ejercicios anteriores, se puede observar una estabilización porcentual en todos los rasgos de edad, si bien cabe destacar que durante el presente ejercicio han reaparecido los reclamantes con edad inferior a los 13 años.

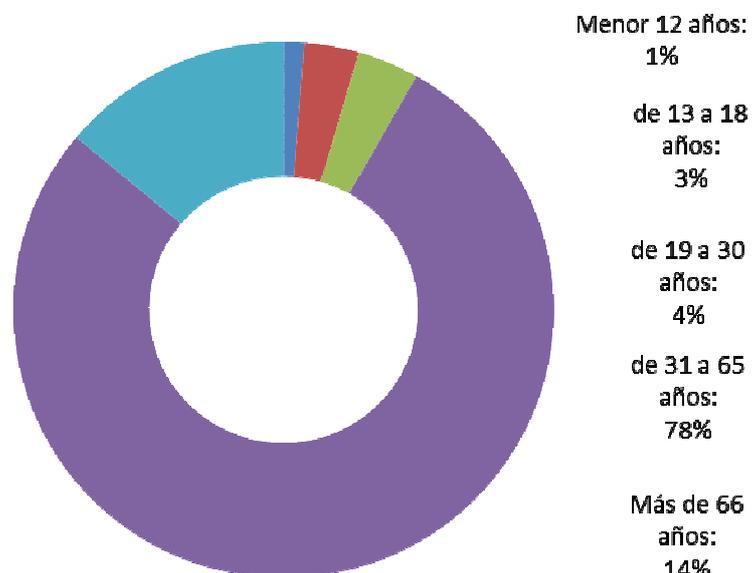


7.3.2 Edad de los reclamados

Como se puede observar el rango de edad prevalente continúa 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:

Edad de las personas reclamadas:

Edad de las personas reclamadas



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