



UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL DE VILA-REAL

ESTADÍSTICA SOBRE GESTIÓN DE CONFLICTOS REALIZADA POR LA UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL DE VILA-REAL

2024





PRÓLOGO

El servicio de Mediación Policial de Vila-real tiene una finalidad preventiva, siendo un servicio prestado 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 2024.

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, policía 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; 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.
- Determinar el grado de satisfacción ciudadana derivado del conjunto de actuaciones realizadas durante el presente ejercicio, con el fin de corregir posibles desviaciones.



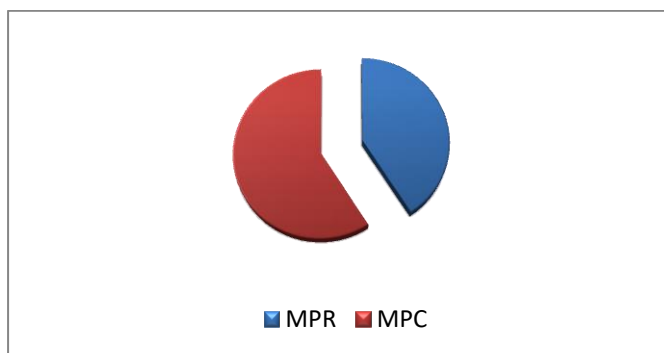
1. RESUMEN DE ACTUACIONES

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 88 procedimientos, con el siguiente desglose:

- En relación con la **mediación policial rural** (MPR) se ha colaborado en 36 asuntos.
- En el ámbito de la **mediación policial comunitaria** (MPC), se ha colaborado en 52 asuntos.

MP RURAL	36
MP COMUNITARIA	52





Respecto al **grado de resolución**, un 93 % de los asuntos mediados por la Policía de Barrio o mediaciones comunitarias (MPC) han obtenido una resolución positiva, mientras que en el ámbito de Policía Rural (MPR) han llegado al 97% de acuerdo positivo entre las partes implicadas.



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 de la Mediación Policial.

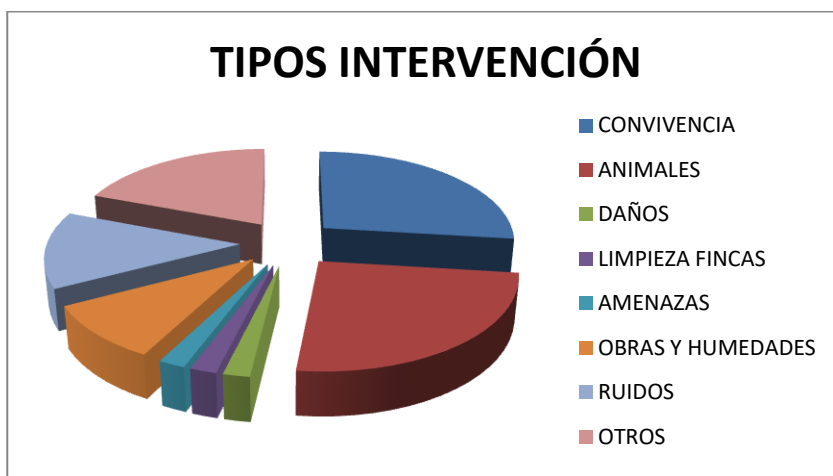
En un **92 %** de las ocasiones se han cumplido los plazos estipulados en la carta de servicios, significando que el tiempo medio de gestión, durante este 2024 es de cerca de 40 días desde la recepción de la solicitud del servicio por el ciudadano.



2. TIPOS DE INTERVENCION DE ACUERDO A LA MATERIA

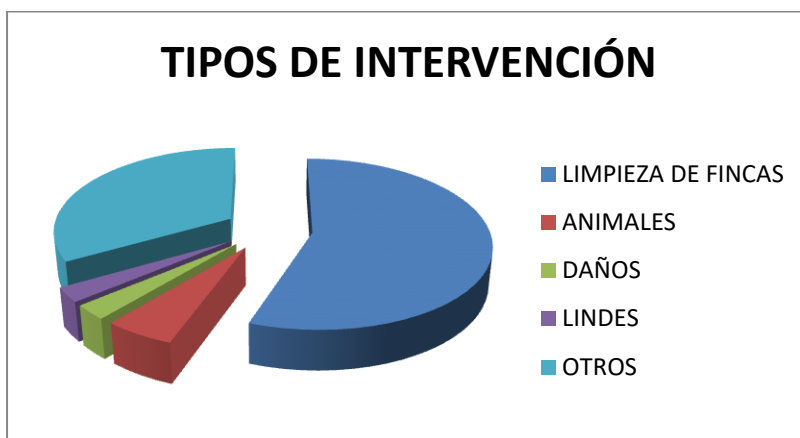
En el **ámbito comunitario**, los requerimientos vecinales han sido también de muy diversa índole. Se puede concluir que las inquietudes sociales han venido derivadas principalmente por problemas sobre: convivencia, animales, insalubridad, vigilancia, filtración de agua, ruidos, alquileres, peñas, daños y otros en menor porcentaje como: apropiación indebida, humedades, familia, ocupación, amenazas y vertidos. Estos últimos representan cada uno de ellos un único caso o asunto tratado. Del total de 52 procesos de mediación comunitaria, se distribuyen del siguiente modo:

- a) Convivencia: 14
- b) Limpieza fincas: 1
- c) Amenazas: 1
- d) Animales: 13
- e) Daños: 1
- f) Obras y humedades: 5
- g) Ruidos: 7
- h) Otros: 10



En el **ámbito rural**, la participación en la gestión de conflictos se ha trasladado a un elenco de asuntos muy diversos, pudiendo concretar como tipos de actuaciones principales los siguientes: limpieza de fincas, lindes, animales, vertidos, daños, aguas, colmenas, vegetación, sustracción, usurpación. Las actuaciones de la unidad en este ámbito se distribuyen de la siguiente forma:

- a) Limpieza de fincas: 20
- b) Animales: 2
- c) Daños: 1
- d) Lindes: 1
- e) Otros: 12



3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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.

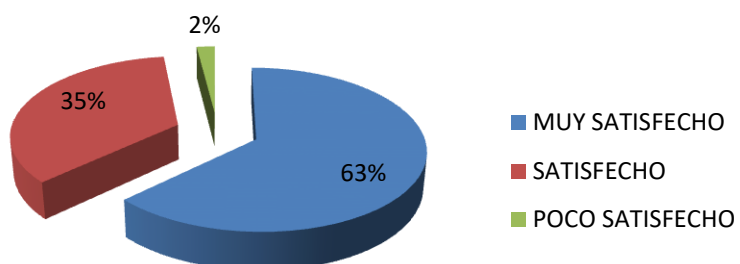
Ese conocimiento se manifiesta a través de las diversas entrevistas mantenidas, en las que el ciudadano responde a diversas cuestiones planteadas por el policía, reflejadas y analizadas posteriormente en cuestionarios.

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 o poco satisfecho con la prestación del servicio se encuentra entorno al 2%.



GRADO DE SATISFACCIÓN





UNIDAT DE MEDIACIÓ POLICIAL DE VILA-REAL

**ESTADÍSTICA SOBRE GESTIÓ DE CONFLICTES
REALITZADA PER LA UNITAT DE MEDIACIÓ
POLICIAL DE VILA-REAL**

2024





PRÒLEG

El servici de Mediació Policial de Vila-real té una finalitat preventiva, sent un servici prestat per l'Administració amb el propòsit de dotar als ciutadans de la localitat dels instruments necessaris per a la resolució de manera àgil i ràpida d'aquelles situacions de conflicte que poden sorgir en la seua convivència diària. Per a això s'articula la present estadística com a mètode d'avaluació de les actuacions realitzades per la Unitat de Mediació Policial de la Policia Local de Vila-real (UMEPOL) durant l'exercici 2024.

El servici pot ser requerit per qualsevol ciutadà a través d'instància general, que serà presentada en el registre general d'Ajuntament de Vila-real. El document contindrà una relació succinta del conflicte a tractar, filiació del requeridor, un telèfon de contacte i l'expressió de voluntat de participar en un procés de mediació policial.

Rebuda la sol·licitud i després d'un estudi previ de la problemàtica plantejada, es procedirà a l'assignació de l'assumpte a un agent mediador, policia que iniciarà els contactes amb les persones implicades amb la finalitat de gestionar el procés de resolució de l'assumpte.

El compromís adquirit per la Unitat, d'acord amb la seua Carta de Servicis, és gestionar el conflicte juntament amb les parts en un termini no superior a 60 dies des del dia de registre de la sol·licitud en les dependències municipals.

El creixement del projecte, confirma que es tracta de la consolidació d'una nova pràctica policial que es configura, vista l'evolució, feia un nou model policial vinculat directament a la perspectiva d'un canvi en el paradigma policial.

Això porta a concloure que el projecte es trobe en permanent revisió, adequant la seua activitat al conjunt de demandes que es reben de la ciutadania, és a dir, és un projecte viu en constant transformació i progressió en funció dels temes tractats, assumptes que són classificats d'acord amb els següents criteris:

Mediació Policial Comunitària i Rural: Enteses com aquelles realitzades en els àmbits rural, comunitari i/o familiar que requereixen d'un procés en el qual es mantenen entrevistes amb els implicats i que finalitzen després d'una sessió de mediació policial que ha de portar a l'acceptació formal d'un acord, a través d'un document.

Mediació Policial de Menors: com a procés cooperatiu de resolució de conflictes en el qual els integrants de la secció *UMEPOL amb la finalitat de millorar la convivència dels menors d'edat que estén la seua actuació tant a l'àmbit comunitari com a l'escolar i que finalitzen després d'una sessió de mediació policial amb la implicació dels seus pares o tutors, que ha de portar a l'acceptació formal d'un acord a través d'un document.



Mediación Policial Judicial: Aquelles mediacions derivades des de l'Administració de Justícia que requerixen la participació i col·laboració de la UMEPOL, amb l'objectiu de gestionar de manera pacífica conflictes que tenen una complicada solució judicial i que després del seu tràmit finalitzen amb la remissió al jutjat d'un ofici de comunicació i informació sobre com ha acabat el procés.

Mediación Policial informal: Aquells processos de resolució de conflictes pel qual l'agent mediador manté diverses entrevistes amb les parts implicades, després de les quals els afectats arriben a un acord informal, consensuat i vinculant que no és plasmat en document públic. Dins d'este grup d'actuacions es configura un procediment pel qual es resolen aquelles demandes ciutadanes que alteren d'un mode lleu la normal convivència veïnal, que requerixen una atenció continuada per a la seua resolució i que fan necessari el realitzar seguiments d'un mode exhaustiu.

Finalment tots i cada un dels processos finalitzen amb un seguiment sobre el compliment dels acords a fi de determinar el grau de compliment.

L'objectiu i propòsit de l'estadística exposada a continuació és mesurar i precisar amb exactitud els següents ítems:

- Classificar sobre la base dels criteris prèviament predefinits les actuacions realitzades, en el present exercici per part de la UMEPOL.
- Precisar el nombre de casos gestionats.
- Determinar el grau de satisfacció ciutadana derivat del conjunt d'actuacions realitzades durant el present exercici, amb la finalitat de corregir possibles desviacions.



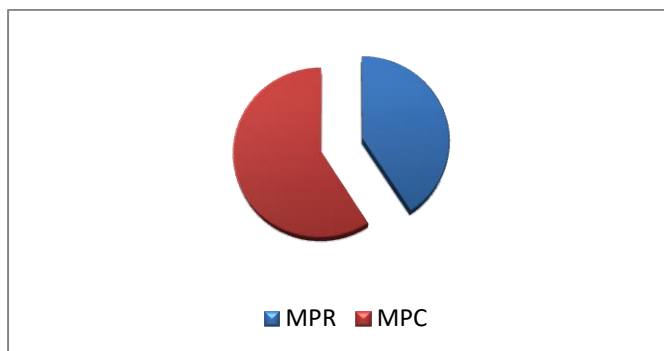
1. RESUM D' ACTUACIONS

A mode d'introducció podem classificar les actuacions derivades dels requeriments ciutadans ateses les següents nomenclatura, distribució de les actuacions realitzades i nombre de casos unitaris atesos per la unitat UMEPOL.

Quant a l'apartat denominat com a mediació s'han tramitat un total de 88 procediments, amb el següent desglossament:

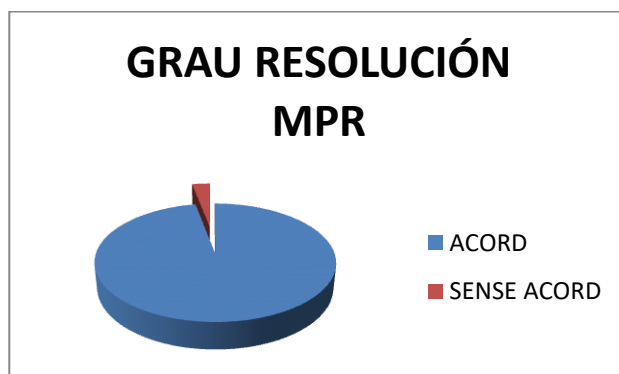
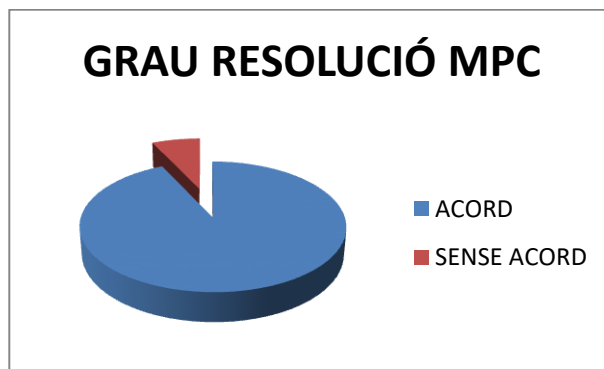
- En relació amb la mediació policial rural (MPR) s'ha col·laborat en 36 assumptes
- En l'àmbit de la mediació policial comunitària (MPC), s'ha col·laborat en 52 assumptes

MP RURAL	36
MP COMUNITARIA	52



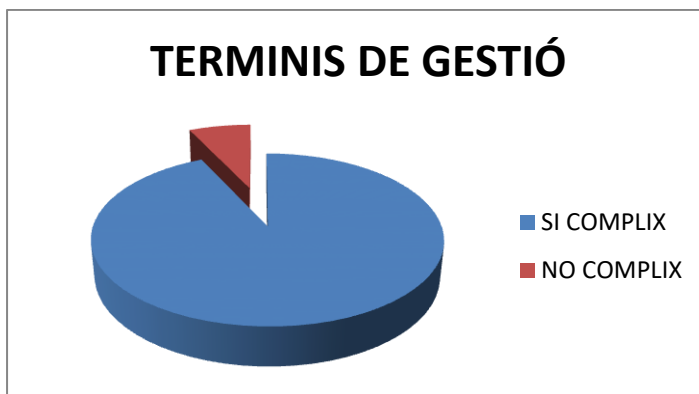


Respecte al grau de resolució, un 93% dels assumptes mediat per la Policia de Barri o mediacions comunitàries (MPC) han obtingut una resolució positiva, mentres que en l'àmbit de Policia Rural (MPR) han arribat al 97% d'acord positiu entre les parts implicades.



Quant al termini de temps estimat per a la resolució dels conflictes plantejats pels ciutadans cal indicar que el període de temps necessitat per a la gestió i si és el cas resolució dels esdeveniments plantejats ha sigut inferior en termini als 60 dies estipulats en la Carta de Servicis de la Mediación Policial.

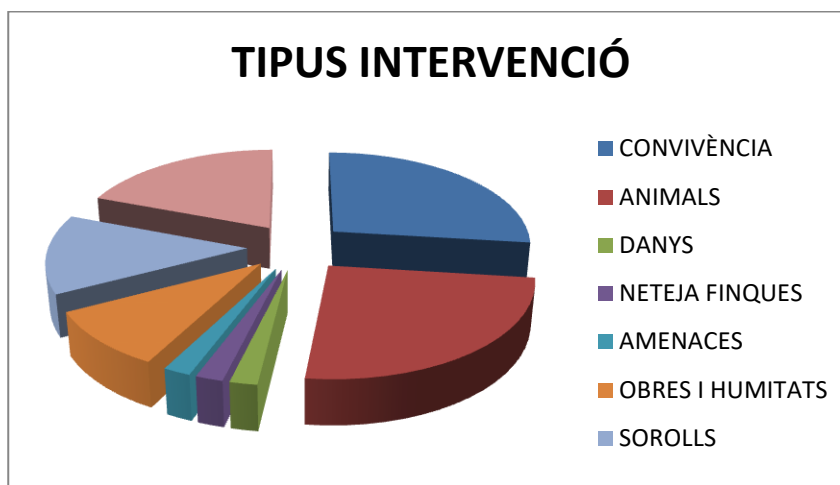
En un 92% de les ocasions s'han complit els terminis estipulats en la carta de servicis, significant que el temps mitjà de gestió, durant este 2024 és de prop de 40 dies des de la recepció de la sol·licitud del servici pel ciutadà.



2. TIPUS D'INTERVENCIÓ D'ACORD AMB LA MATÈRIA

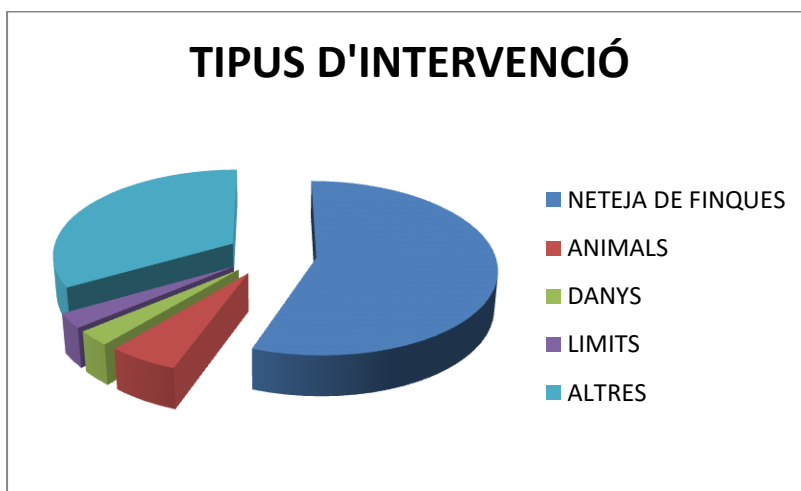
En l'àmbit comunitari, els requeriments veïnals han sigut també de molt diversa índole. Es pot concloure que les inquietuds socials han vingut derivades principalment per problemes sobre: convivència, animals, insalubritat, vigilància, filtració d'aigua, sorolls, lloguers, penyes, danys i altres en menor percentatge com: apropiació indeguda, humitats, família, ocupació, amenaces i abocaments. Estos últims representen cada un d'ells un únic cas o assumpte tractat. Del total de 52 processos de mediació comunitària, es distribuïxen del següent mode:

- a) Convivència: 14
- b) Neteja finques: 1
- c) Amenaces: 1
- d) Animals: 13
- e) Danys: 1
- f) Obres i humitats: 5
- g) Sorolls: 7
- h) Altres: 10



En l'àmbit rural, la participació en la gestió de conflictes s'ha traslladat a un elenc d'assumptes molt diversos, podent concretar com a tipus d'actuacions principals els següents: neteja de finques, límits, animals, abocaments, danys, aigües, ruscós, vegetació, sostracció, usurpació. Les actuacions de la unitat en este àmbit es distribuïxen de la manera següent:

- a) Neteja de finques: 20
- b) Animals: 2
- c) Danys: 1
- d) Limits: 1
- e) Altres: 12



3. GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS

A la recerca de l'excel·lència en la qualitat de l'atenció oferida al ciutadà és importantíssim tindre un coneixement profund dins de l'organització policial sobre el grau de satisfacció que expressa la ciutadania sobre l'atenció i seguiment dels casos.

Eixe coneixement es manifesta a través de les diverses entrevistes mantingudes, en les quals el ciutadà respon a diverses qüestions plantejades pel policia, reflectides i analitzades posteriorment en qüestionaris.

Així com es pot observar en la gràfica annexa, el grau de màxima satisfacció ciutadana envers el servici de mediació policial de la Policia Local de Vila-real es troba entorn al 98%.

En el costat oposat podem observar que el grau d'insatisfacció o poc satisfet amb la prestació del servici es troba entorn al 2%.



GRAU DE SATISFACCIÓ

