



**UNITAT DE MEDIACIÓ POLICIAL DE VILA-REAL**

---

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

**2018**





## ÍNDEX

1. PRÒLEG .....	1
2. RESUM D'ACTUACIONS .....	4
3. MEDIACIÓ POLICIAL .....	6
4. ÀREES D'INTERVENCIÓ .....	10
5. TIPUS D'INTERVENCIÓ .....	12
6. SECTORS D'ACTUACIÓ .....	14
7. PERFILS .....	15
7.1. TRET: NACIONALITAT .....	15
7.2. TRET: SEXE .....	18
7.3. TRET: EDAT .....	19



## 1. PRÒLEG

---

La Unitat de Mediació Policial de Vila-real té una finalitat preventiva, ja que és un servei prestat de forma gratuïta per l'Administració amb el propòsit de dotar els ciutadans de la localitat amb els instruments necessaris per a la resolució de forma àgil i ràpida d'aquelles situacions de conflicte que poden sorgir en la seua convivència diària. Per a això s'articula aquesta estadística com a mètode d'avaluació de les actuacions realitzades per la Unitat de Mediació Policial de Vila-real (UMEPOL) durant l'any 2018.

El servei pot ser requerit per qualsevol ciutadà a través d'una instància general, que s'ha de presentar en el Registre General de l'Ajuntament de Vila-real. El document ha de contenir una relació succinta del conflicte que s'ha de tractar, la filiació del requeridor, un telèfon de contacte i l'expressió de voluntat de participar en un procés de mediació policial.

Quan s'haja rebut la sol·licitud, i després d'un estudi previ de la problemàtica plantejada, s'assignarà l'assumpte a un agent mediador, 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 serveis, 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 a 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, cap a un nou model policial vinculat directament a la perspectiva d'un canvi en el paradigma policial.

Per això cal assenyalar que el projecte es troba en permanent revisió per a adequar-ne l'activitat al conjunt de demandes que es reben de la ciutadania.



És un projecte viu en procés constant de transformació i progressió en funció dels temes tractats, uns assumptes que es classifiquen d'acord amb els criteris següents:

- **Mediació policial comunitària i rural:** entesa com aquella realitzada en els àmbits rural, comunitari o familiar quan es requereix un procés en el qual es mantenen entrevistes amb les persones implicades, 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:** entesa com un 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, estenen la seua actuació tant a l'àmbit comunitari com a l'escolar, i que finalitza després d'una sessió de mediació policial amb la implicació dels pares o tutors, que ha de portar a l'acceptació de formar un acord a través d'un document.
- **Mediació policial judicial:** aquelles mediacions derivades des de l'Administració de Justícia que requereixen la participació i col•laboració de la UMEPOL, amb l'objectiu de gestionar de forma pacífica conflictes que tenen una solució judicial complicada i que després del tràmit finalitzen amb la remissió al jutjat d'ofici de comunicació i informació sobre com ha acabat el procés.

Finalment, tots els processos acaben amb un seguiment sobre el compliment dels acords a fi de determinar-ne el grau d'assoliment.



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

- Classificar sobre la base dels criteris prèviament definits les actuacions realitzades en aquest exercici per part de la UMEPOL.
- Precisar el nombre de casos gestionats.
- Discriminar el lloc d'actuació amb la distinció, entre d'altres, de domicili, via pública, solars, etc.
- Determinar el grau de satisfacció ciutadana derivat del conjunt d'actuacions realitzades durant aquest exercici amb la finalitat de corregir possibles desviacions.
- Establir el perfil bàsic dels ciutadans que requereixen i participen en els processos de mediació i delimitar els trets predominants sobre edat, sexe i nacionalitat.

Es conclou aquest document amb el nombre d'hores de formació invertides pels integrants de la unitat UMEPOL, amb la finalitat de millorar-ne la capacitat en tècniques de mediació policial per a la resolució de conflictes.



## 2. RESUM D'ACTUACIONS

---

A tall d'introducció, podem classificar les actuacions derivades dels requeriments ciutadans de la manera següent: nomenclatura, distribució de les actuacions realitzades i nombre de casos unitaris atesos per la UMEPOL.

Durant l'any 2018 s'han tramitat un total de **246** procediments de mediació.

D'una anàlisi més profunda sobre els tipus d'intervenció en els diferents contextos, cal indicar que s'ha participat en la gestió d'assumptes d'índole diversa, concretats en els àmbits següents: judicial, rural i comunitari.

Quant al nombre d'actuacions segons l'àmbit en el qual s'han realitzat, podem concretar que:

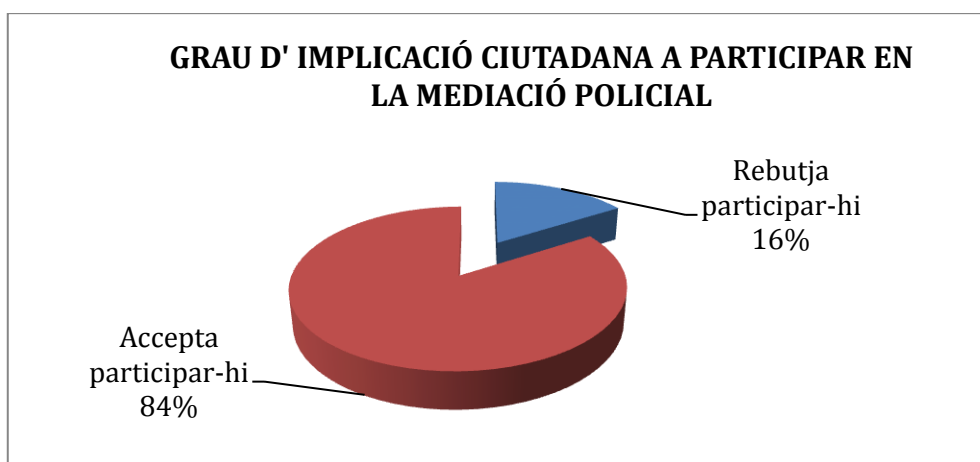
- En l'entorn de la **mediació policial judicial** (MPJ) s'ha intervingut en 27 assumptes.
- En relació amb la **mediació policial rural** (MPR) s'ha col·laborat en 106 assumptes.
- En l'àmbit de la **mediació policial comunitària** (MPC) s'ha col·laborat en 106 assumptes.
- Finalment, quant a la mediació policial en **l'àmbit de menors** (MPM), s'ha col·laborat en 7 assumptes.

MP JUDICIAL	27
MP RURAL	106
MP COMUNITÀRIA	106
MP MENORS	7

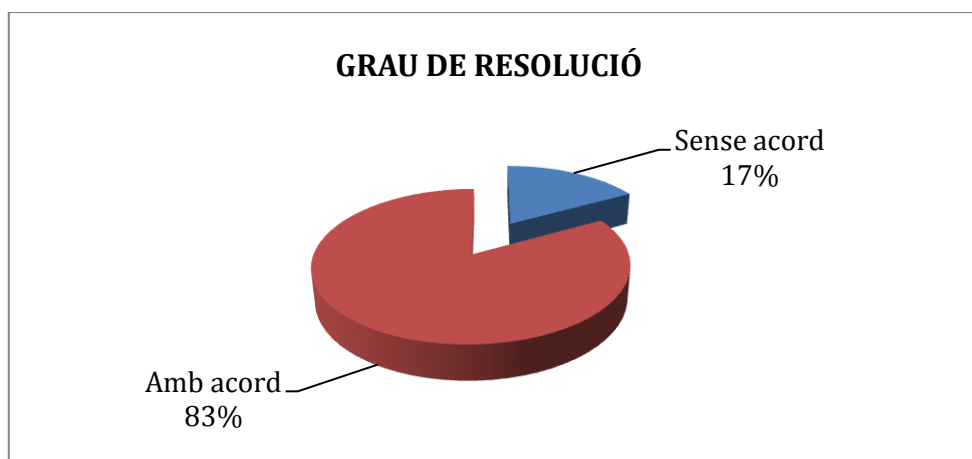


Quant al **grau d'implicació ciutadana a participar en la mediació policial**, cal destacar que un 84% de la ciutadania de la localitat ha acceptat participar de forma conjunta en un procés de mediació. Per la qual cosa, únicament un 16% ha rebutjat participar en la mediació.

L'any 2017 es van obtenir dades molt similars: un 89% de la ciutadania va acceptar participar-hi i va haver-hi un 11% que va rebutjar el procés.



D'altra banda, respecte al **grau de resolució**, del total dels assumptes en els quals la ciutadania ha acceptat participar en el procés de mediació (207), un 83% n'ha obtingut una resolució positiva en comparació amb el 17% dels assumptes en els quals s'ha obtingut una resolució negativa.





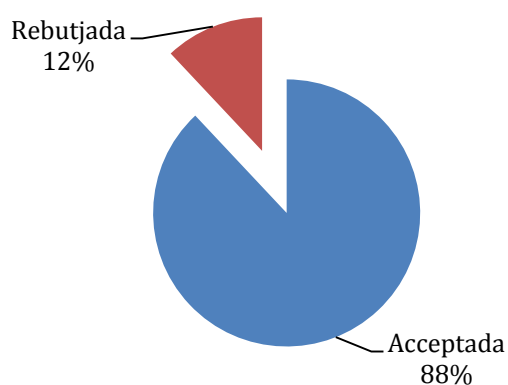
### 3. MEDIACIÓ POLICIAL

En l'apartat següent s'exposaran les dades obtingudes durant l'any 2018 en relació amb el nombre de mediacions acceptades o rebutjades segons cada àmbit d'intervenció, els terminis de gestió dels diferents assumptes, així com el grau de satisfacció ciutadana respecte al procés de mediació i al servei prestat per la UMEPOL.

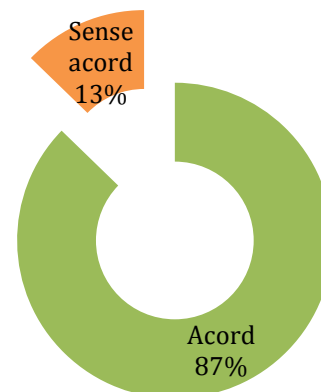
Pel que fa al nombre de mediacions acceptades o rebutjades segons cada àmbit d'intervenció (comunitària, rural, de menors o judicial), cal destacar que, en tots els àmbits tret del judicial, el nombre de mediacions acceptades ha sigut superior al de rebutjades.

Del total de casos realitzats en l'àmbit de la mediació comunitària (106), un 88% han sigut acceptats i un 12% han sigut rebutjats per part dels interessats. Dels acceptats, un 87% han obtingut un acord i un 13% no.

#### MEDIACIÓ COMUNITÀRIA



#### MC ACCEPTADA

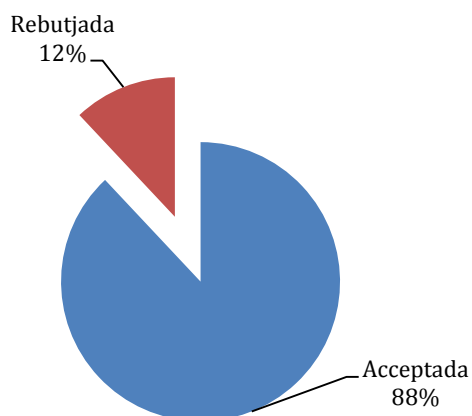




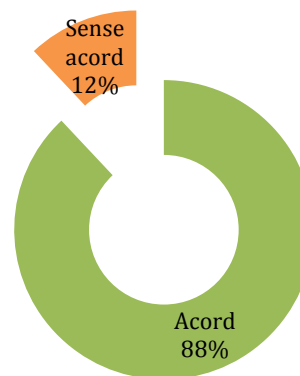


Del total dels casos realitzats en l'àmbit de la **mediació rural** (106), un 88% dels casos han sigut acceptats pels reclamants i un 12% han sigut rebutjats. Dels acceptats, un 88% han finalitzat amb un acord mentre que un 12% han finalitzat sense acord.

### MEDIACIÓ RURAL

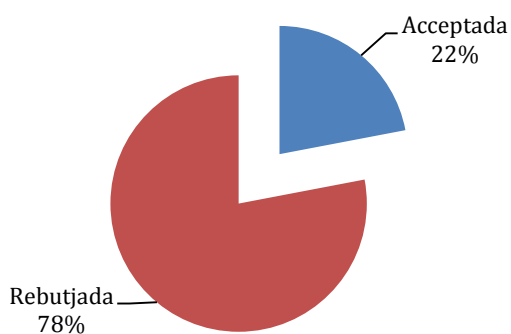


### MR ACCEPTADA

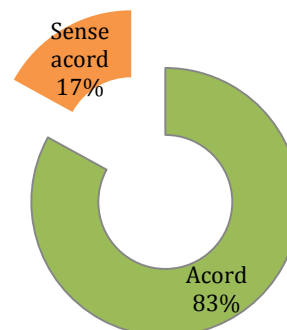


Pel que respecta a la mediació en l'àmbit **judicial**, les dades difereixen dels anteriors. En aquest cas, hi ha hagut un major percentatge de població que rebutja la mediació, que ha sigut d'un 78% d'assumptes rebutjats enfront d'un 22% de casos acceptats. Tot i que el percentatge d'assumptes rebutjats ha sigut superior, cal destacar que, d'aquells que s'han acceptat, un 83% han obtingut un acord.

### MEDIACIÓ JUDICIAL

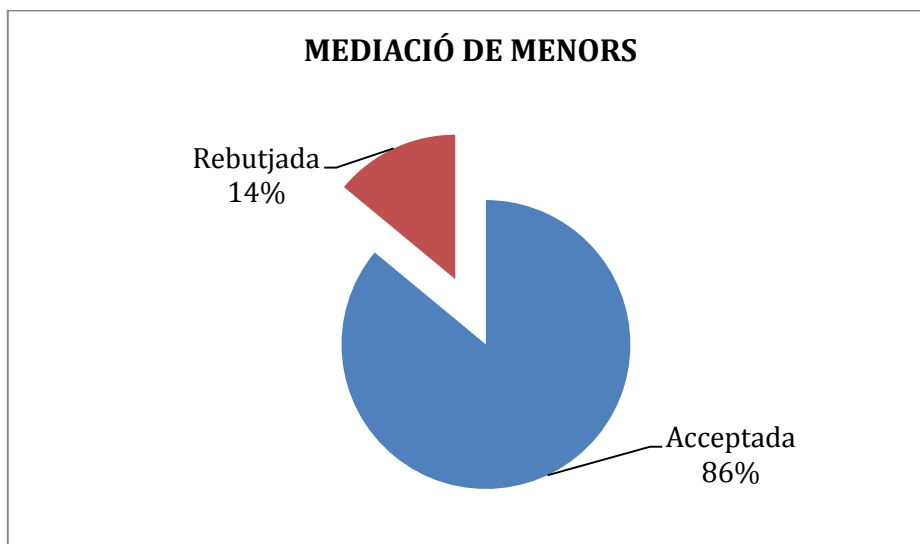


### MJ ACCEPTADA

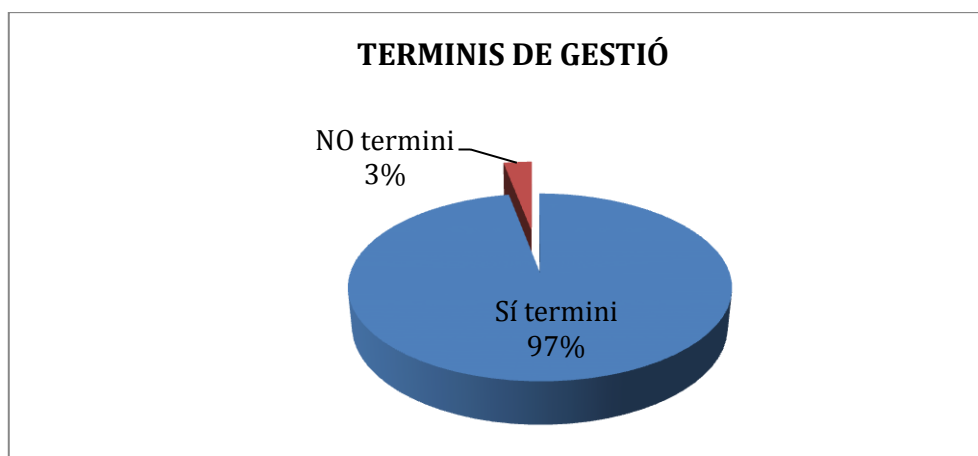




Pel que respecta a la mediació en l'àmbit de menors (7), dels 7 casos, únicament un ha sigut rebutjat mentre que els altres 6 han sigut acceptats i han finalitzat amb un acord.



A continuació, parlarem sobre el **termini de gestió dels conflictes**. El període de temps requerit per a la gestió i, si escau, resolució dels esdeveniments plantejats ha sigut inferior als 60 dies estipulats en la carta de servei. És a dir, la majoria dels assumptes (un 97%) s'han resolt en el termini de 60 dies, mentre que únicament un 3% dels assumptes han portat una gestió superior.





Finalment, és molt important conèixer **el grau de satisfacció** que expressa la ciutadania sobre l'atenció i seguiment dels casos per part de la UMEPOL per a poder millorar la qualitat del servei.

Per a poder obtenir aquesta informació es realitzen entrevistes en les quals el ciutadà respon a unes qüestions plantejades pel policia, les quals són reflectides i analitzades posteriorment en qüestionaris.

Per tant, d'aquestes entrevistes s'ha pogut obtenir que el grau de màxima satisfacció ciutadana amb el servei de mediació policial de la Policia Local de Vila-real es troba entorn al 94%, i ha sigut únicament un 6% el percentatge de població que ha manifestat estar poc satisfeta amb el servei. No s'ha obtingut cap manifestació d'insatisfacció.





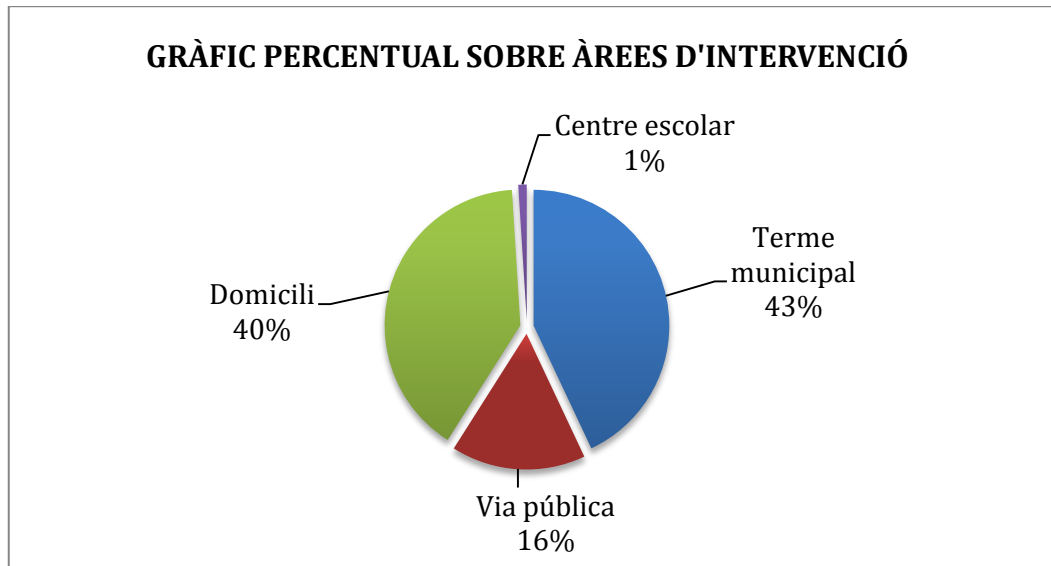
#### 4. ÀREES D'INTERVENCIÓ

Dins dels àmbits d'intervenció hi ha unes àrees en les quals se centra generalment l'actuació de la UMEPOL, que són la via pública, el domicili, el centre escolar i el terme municipal.

Per a poder accedir al servei, siga com siga l'àrea o àmbit al qual pertanga l'assumpte, l'Administració ha posat a la disposició dels ciutadans diferents instruments que faciliten aquestes sol·licituds. Així, es pot concretar:

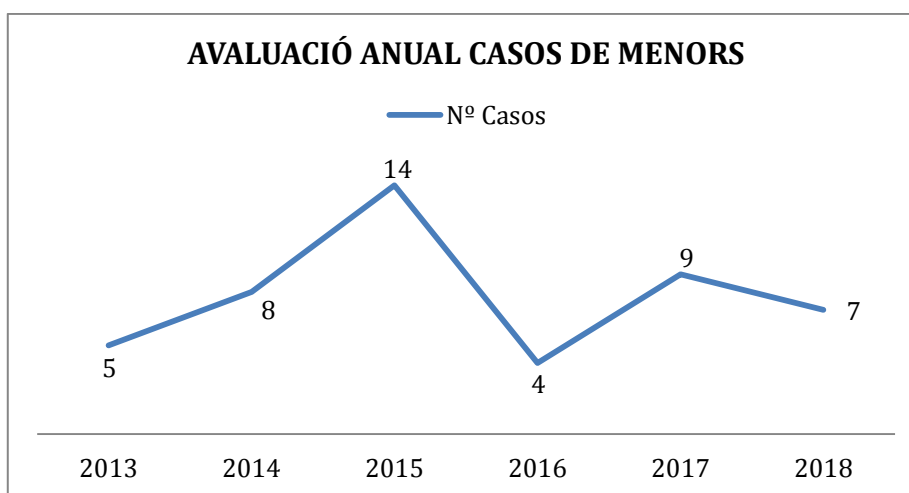
- En l'àmbit local, la instància general i el formulari.
- En l'àmbit judicial, a través de requeriments mitjançant ofici.

Els àmbits d'intervenció (comunitari, rural, judicial i de menors) han derivat en diverses àrees de gestió i cadascuna ha obtingut un percentatge d'assumptes concret:

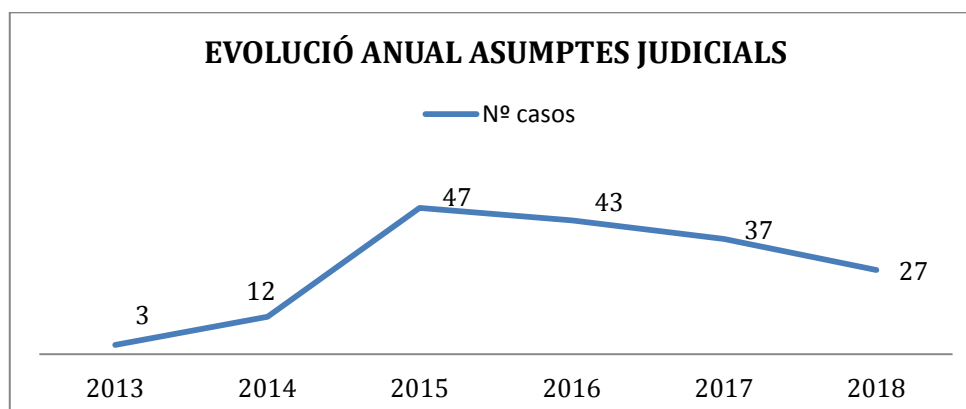




Respecte als assumptes tractats en l'àmbit de menors, entre els anys 2013 i 2018 el nombre de casos s'ha mantingut entre els 5 i 10 anuals, excepte l'any 2015, en el qual se'n va observar un augment. La UMEPOL va arribar a atendre 14 casos relacionats amb menors. Pel que fa a l'exercici de l'any 2018, s'han atés 7 casos, per la qual cosa podem dir que entra en la mitjana de casos que atén la UMEPOL anualment en l'àmbit de menors.



D'altra banda, en l'anàlisi del nombre de casos tramitats en l'àrea judicial, es pot observar que durant els anys 2015 i 2016 va augmentar el nombre de casos (47 i 43, respectivament), els quals van disminuir l'any 2017, en què hi va haver 37 casos. Aquesta tendència s'ha mantingut durant l'any 2018, amb un total de 27 casos tramitats en l'àrea judicial.

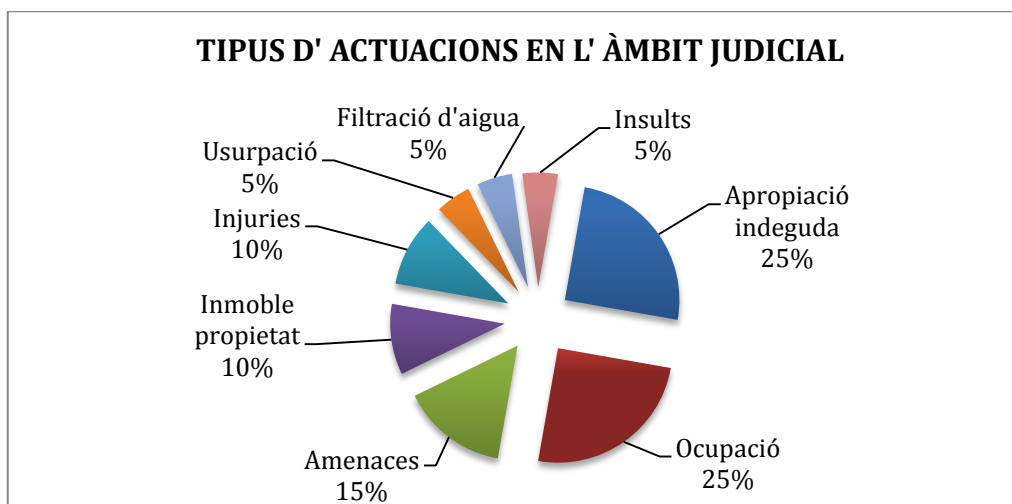




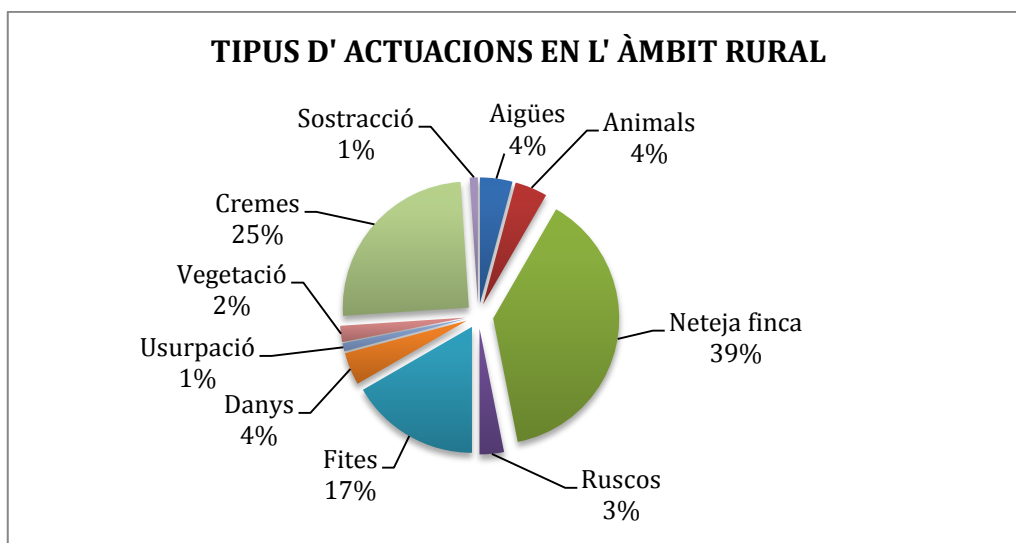
## 5. TIPUS D' INTERVENCIÓ D'ACORD AMB LA MATÈRIA

Del desglossament de casos i de l'estudi posterior de les actuacions de forma individualitzada en cadascun dels àmbits d'actuació, es pot concloure el següent:

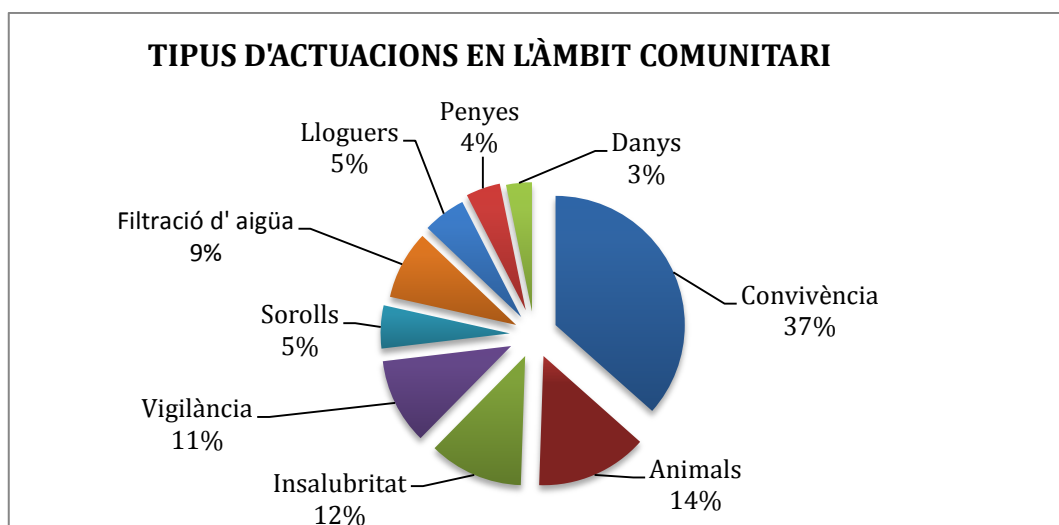
- a) Que, en l'àmbit judicial, la gestió d'assumptes davant dels diferents requeriments judicials s'ha centrat, principalment, en matèries com l'apropiació indeguda, l'ocupació, les amenaces, les injúries, els immobles propietat; i uns altres amb un percentatge menor com la usurpació, la filtració d'aigua, les lesions, els danys o els insults. Cadascun d'aquests últims representa un únic cas.



- b) Que, en l'àmbit rural, la participació en la gestió de conflictes s'ha traslladat a un elenc d'assumptes molt diversos, i es poden concretar com a tipus d'actuacions principals les següents: cremes, neteja de finques, fites, animals, abocaments, danys, aigües, ruscos, vegetació, sostracció, usurpació.



c) Que, 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 d'altres, en un percentatge menor, com apropiació indeguda, humitats, família, ocupació, amenaces i abocaments. Cadascun d'aquests últims representa un únic cas o assumpte tractat.



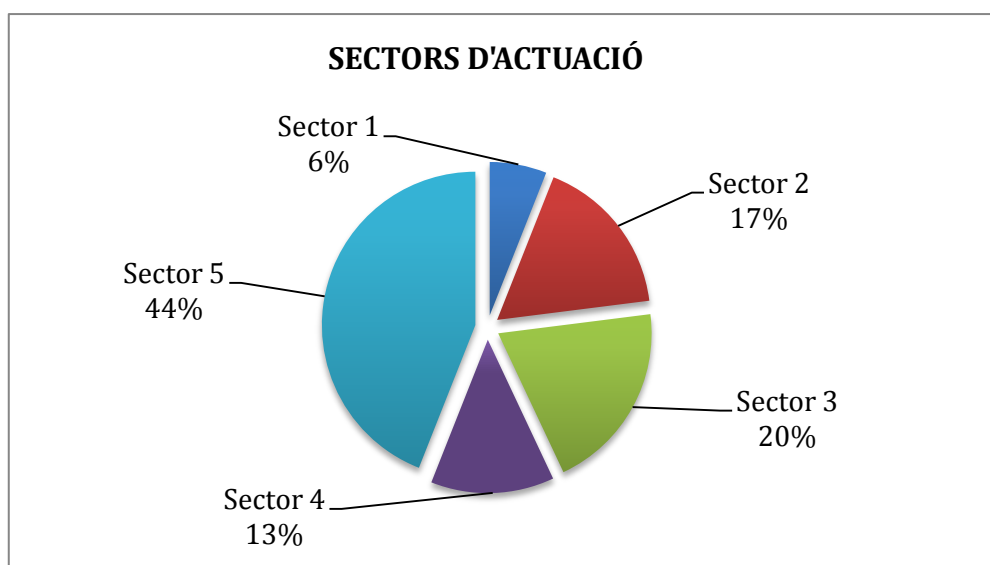


## 6. SECTORS D' ACTUACIÓ

Els requeriments ciutadans, derivats de l'objectiu que els membres d'aquesta Unitat de Mediació Policial col·labore en la resolució de conflictes, s'han requerit des de diferents zones de la població, cosa que ha fet necessari segmentar fictíciament la població en els sectors d'actuació. Posteriorment, s'ha assignat percentualment un índex sobre el total de **246** demandes ateses.

Descripció de sectors i assignació d'índexs:

- Sector 1: determinat pel quadrant establert pels carrers d'Onda, de Vicente Sánchez i de Sant Manuel (zona sentit Onda).
- Sector 2: determinat pel quadrant establert pels carrers d'Onda i de Joan Baptista Llorens (zona sentit Onda).
- Sector 3: determinat pel quadrant establert pels carrers de Borriana/Onda i de Vicente Sánchez (sentit les Alqueries).
- Sector 4: determinat pel quadrant establert pels carrers Borriana/Onda i de Joan Baptista Llorens (sentit Almassora).
- Sector 5: determinat pel terme municipal de la localitat.







## 7. PERFILS

---

De l'estudi del conjunt de peculiaritats que caracteritzen les persones demandants i reclamats del servei de mediació policial, es pot establir que el perfil sobre la nacionalitat i l'edat de les persones implicades en els assumptes tramitats per la UMEPOL ha continuat amb la tendència iniciada en anys anteriors.

En l'apartat següent s'analitzaran la nacionalitat, el sexe i l'edat dels sol·licitants, així com dels demandants del servei de mediació policial.

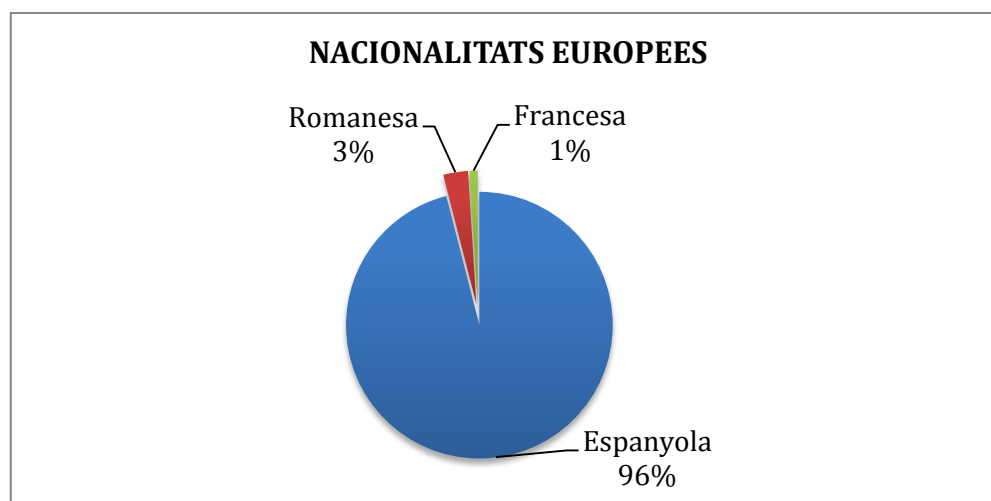
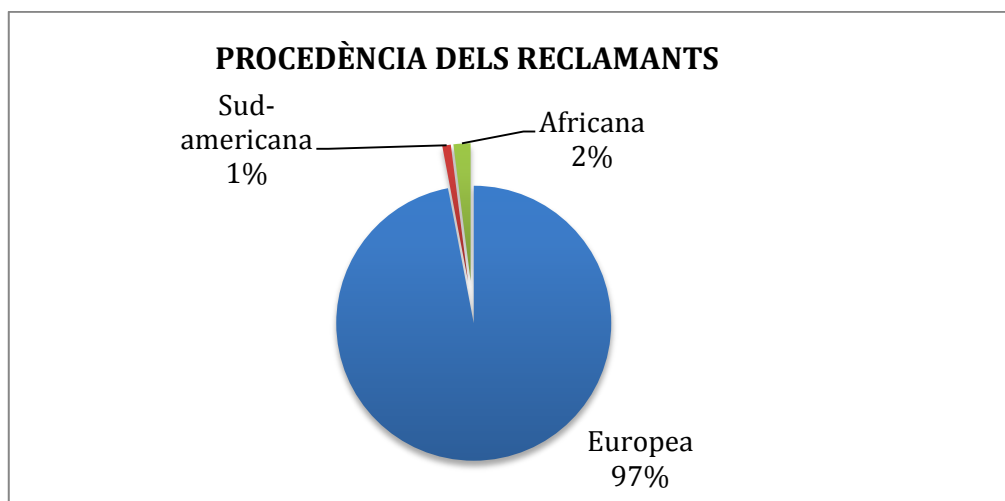
### 7.1 TRET: NACIONALITAT

#### 7.1.1. Nacionalitat dels reclamants

En aquest apartat es pretén distingir les àrees en aspectes continentals i s'indicaran, en aquells supòsits possibles, les nacionalitats de les persones sol·licitants o reclamants del servei de mediació policial de la localitat.

Durant l'exercici de l'any 2018, la procedència més predominant ha sigut l'europea amb una freqüència del 97% dels casos (similar a anys anteriors). La resta de reclamants pertanyien a altres procedències com l'africana (amb nacionalitat marroquina) i la sud-americana (amb nacionalitat argentina i brasilera). Cal esmentar que únicament un reclamant tenia procedència asiàtica (de la Xina).

Respecte a la procedència europea, els reclamants pertanyien principalment a països com ara Espanya, Romania, França, Eslovènia, Polònia i Moldàvia. Aquestes tres últimes, amb un percentatge inferior a l'1% (concretament un 0,4%, per la qual cosa s'ha considerat oportú no representar-les en el gràfic inferior).



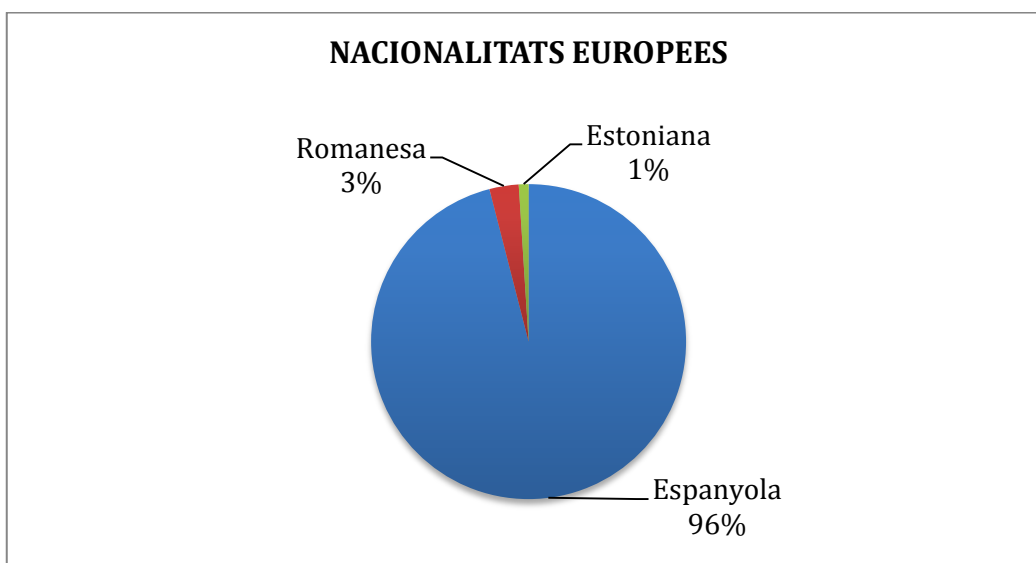
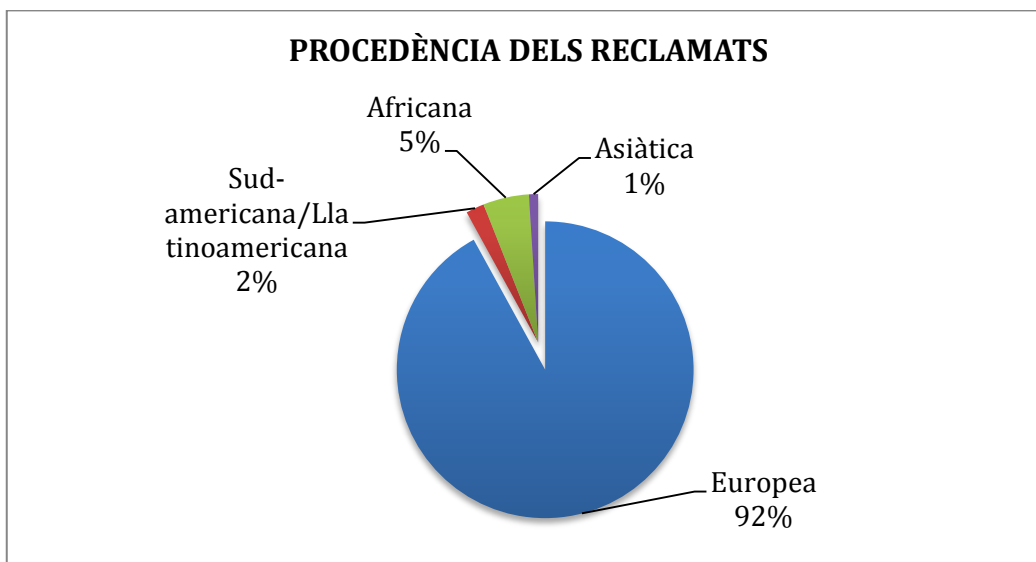
### 7.1.2. Nacionalitat dels reclamats

Seguint la línia de l'apartat anterior, en el següent també es pretén distingir les àrees en aspectes continentals i classificar, en aquells supòsits possibles, les nacionalitats de les persones sol·licitants del servei de mediació policial de la localitat.

Quant a la procedència dels reclamats, durant l'exercici del 2018 la més predominant ha sigut l'europea amb un 92%, seguida d'altres com l'africana amb un 5% (del Marroc); la sud-americana/llatinoamericana, amb un 2% (del Paraguai, República Dominicana i Colòmbia), i l'asiàtica, amb un 1% (de la Xina).



Respecte a la nacionalitat europea, els reclamants pertanyien principalment a països com Espanya, Romania i Estònia.



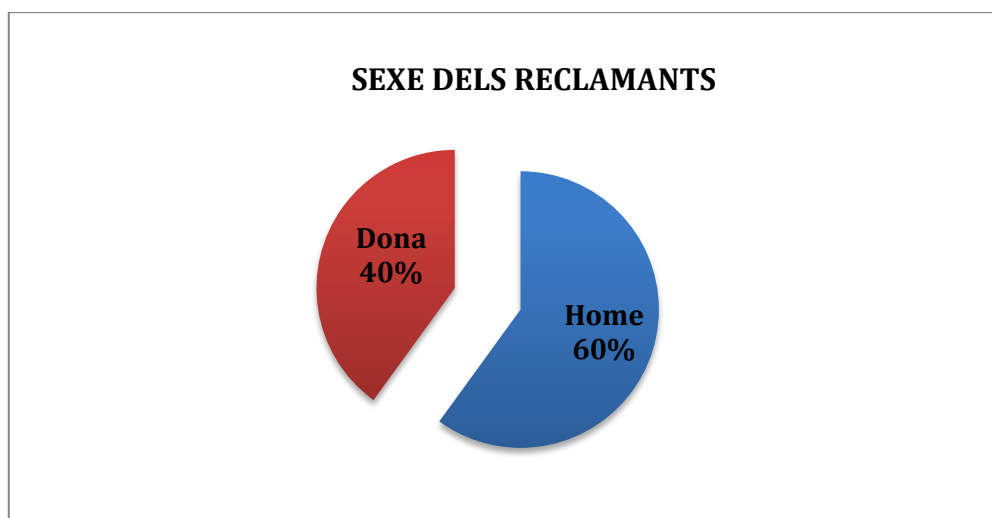


## 7.2. TRET: SEXE

El tret del sexe, relacionat amb les persones que han requerit els serveis de la UMEPOL, presenta variacions en funció dels grups integrats pel conjunt dels reclamants i pel conjunt d'aquells que han sigut objecte de la reclamació (reclamats).

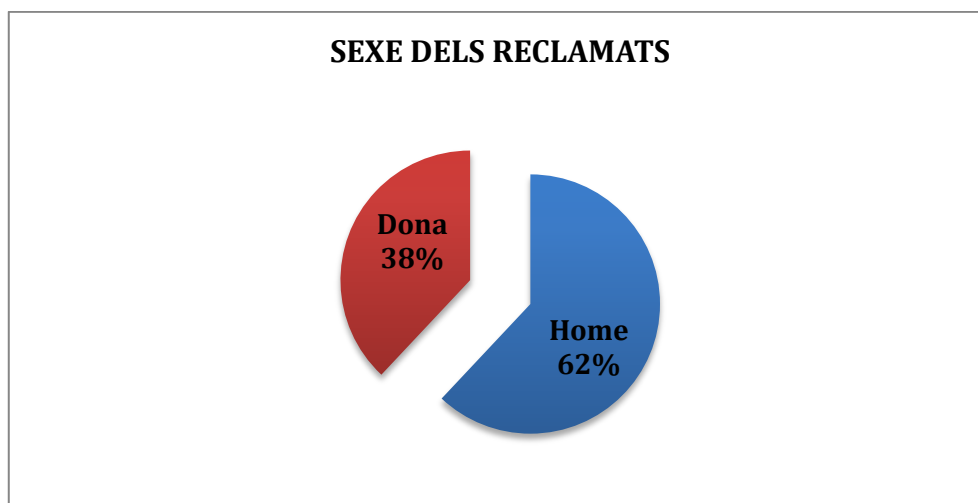
### 7.2.1. Sexe dels reclamants

Segons les dades obtingudes de l'exercici de l'any 2018, el sexe de les persones sol·licitants ha sigut d'un 60% d'homes i d'un 40% de dones. Aquest percentatge no varia respecte a l'exercici de l'any 2017.



### 7.2.2. Sexe dels reclamats

El sexe de les persones reclamades és semblant al de les persones reclamants. Ha sigut d'un 62% d'homes i d'un 38% de dones. En relació amb les dades de l'any anterior, el percentatge d'homes ha disminuït, mentre que el de dones ha augmentat (un 71% i un 29%, respectivament).



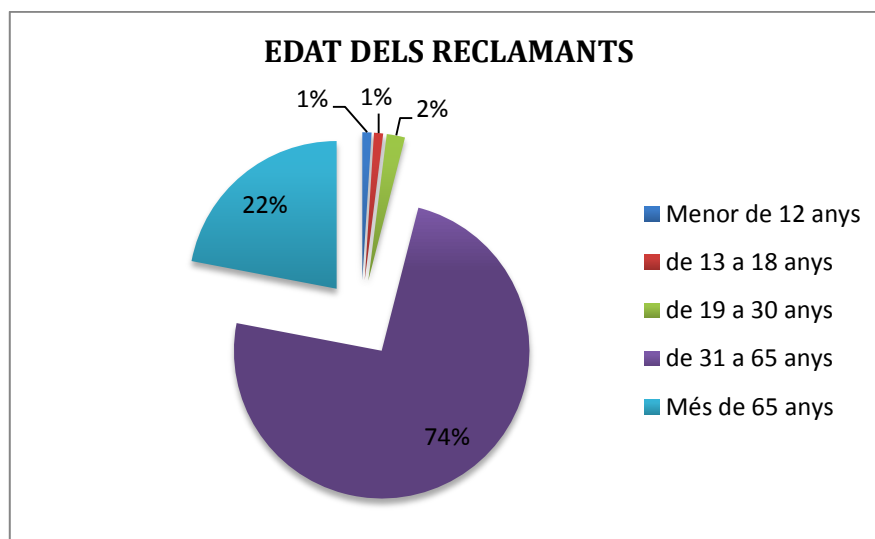
### 7.3. TRET: EDAT

Continuant la dinàmica d'anys anteriors i amb l'objectiu de determinar les edats preponderants de les persones implicades en els diferents casos tractats des de la Unitat, s'han establert divisions i rangs d'edat de la manera següent:

- S'ha efectuat una divisió entre persones, amb una distinció entre el perfil del reclamant i el del reclamat.
- Posteriorment, s'han establert rangs d'edat dins dels perfils de la manera següent: menor de 12 anys, entre 13 i 18 anys, entre 19 i 30 anys, entre 31 i 65 anys i majors de 66 anys. Tot això amb l'objectiu d'emmarcar cada persona en un rang.

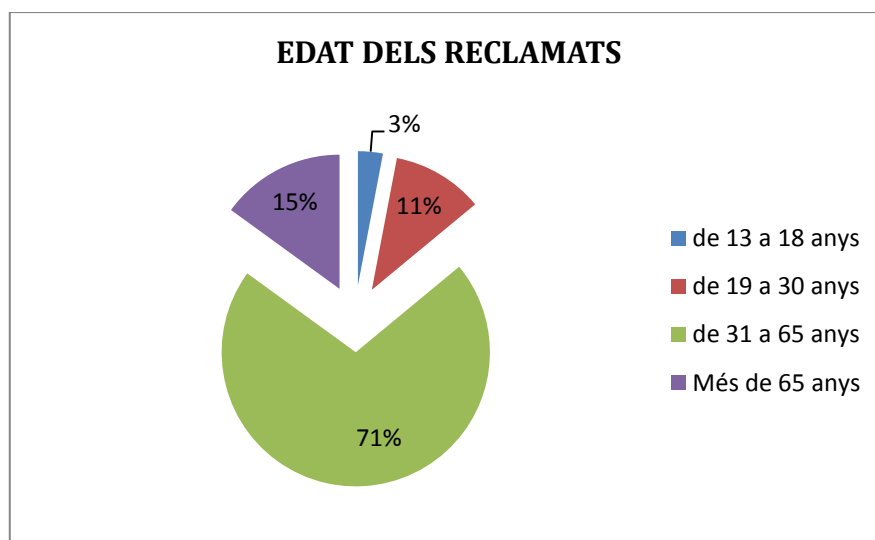
#### 7.3.1. Edat dels reclamants

Igual que l'any 2017, el rang d'edat prevalent ha sigut el que comprén les persones d'entre 31 i 65 anys, mentre que el grup de menors de 12 ha sigut el que ha obtingut el percentatge més baix, així com el de 13 a 18 anys i el de 19 a 30 anys.



### 7.3.2. Edat dels reclamats

Quant a l'edat dels reclamats, el rang d'edat de 31 a 65 anys també ha sigut el més prevalent (com ja va ser el cas en l'exercici de l'any 2017). A diferència de l'any anterior, no hi ha dades sobre el rang d'edat que comprén els menors de 12 anys.



En conclusió, comparativament, es pot deduir que hi ha una prevalença clara d'edat de 31 a 65 anys tant en el perfil reclamant com en el reclamat quant al tret de l'edat.