



UNIDAD DE MEDIACIÓN POLICIAL DE VILA-REAL

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

2018





ÍNDICE

1. PRÓLOGO	1
2. RESUMEN DE ACTUACIONES	4
3. MEDIACIÓN POLICIAL	6
4. ÁREAS DE INTERVENCIÓN	10
5. TIPOS DE INTERVENCIÓN	12
6. SECTORES DE ACTUACIÓN	14
7. PERFILES	15
7.1. RASGO: NACIONALIDAD	15
7.2. RASGO: SEXO	18
7.3. RASGO: EDAD	19



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 Vila-real (UMEPOL) durante el año 2018.

El servicio puede ser requerido por cualquier ciudadano a través de una instancia general, que será presentada en el Registro General del 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 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:** entendida como un 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, extienden 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 de formar 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 oficio de comunicación e información sobre como ha acabado el proceso.

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

Se concluye con 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.

Durante el año 2018 se han tramitado un total de **246** procedimientos de mediación.

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 los siguientes ámbitos: judicial, rural y comunitario.

En cuanto al número de actuaciones según el ámbito en el que se han realizado, podemos concretar que:

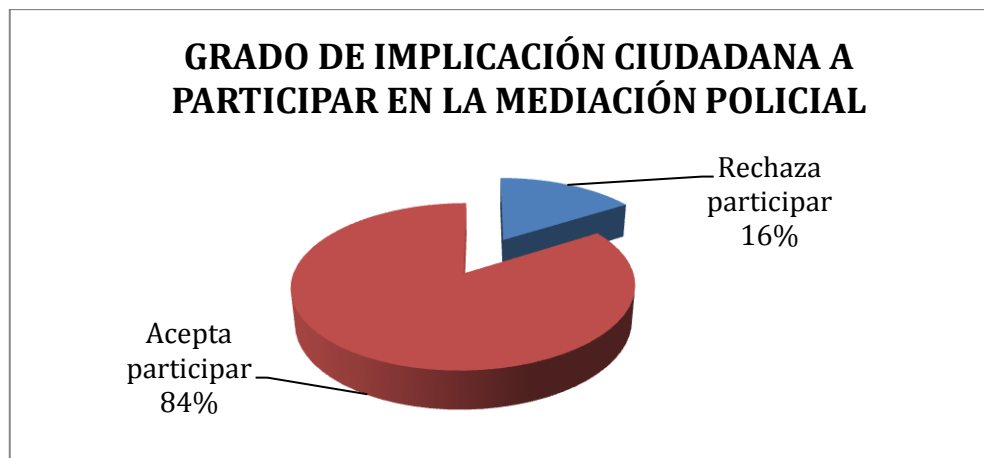
- En el entorno de la **mediación policial judicial** (MPJ) se ha intervenido en 27 asuntos.
- En relación con la **mediación policial rural** (MPR) se ha colaborado en 106 asuntos.
- En el ámbito de la **mediación policial comunitaria** (MPC), se ha colaborado en 106 asuntos.
- Por último, en lo relativo a la mediación policial en el **ámbito de menores** (MPM) se ha colaborado en 7 asuntos.

MP JUDICIAL	27
MP RURAL	106
MP COMUNITARIA	106
MP MENORES	7

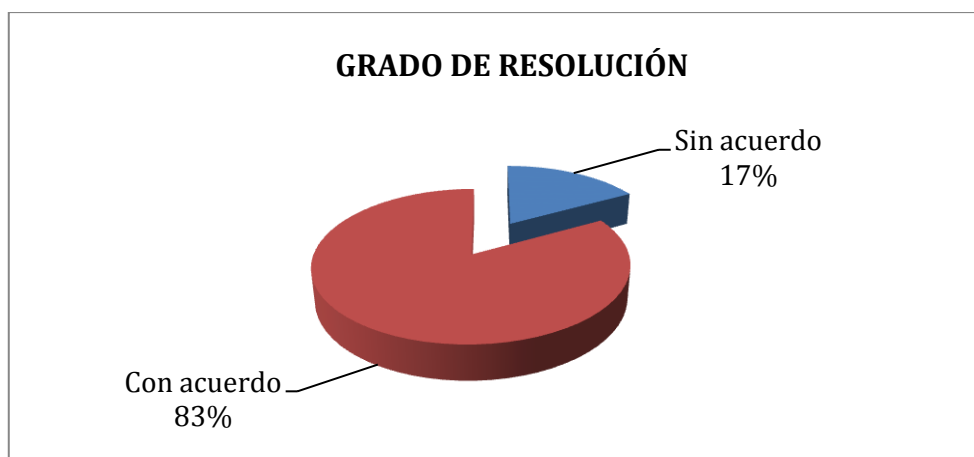


En cuanto al **grado de implicación ciudadana a participar en la mediación policial**, cabe destacar que un 84% de los ciudadanos de la localidad han aceptado participar de forma conjunta en un proceso de mediación. Por lo que, únicamente un 16% ha rechazado participar en la mediación.

Respecto al año 2017, se obtuvieron datos muy similares, en el cual un 89% de los ciudadanos aceptó participar siendo un 11% aquellos que rechazaron el proceso.



Por otro lado, respecto al **grado de resolución**, del total de los asuntos en los que los ciudadanos han aceptado participar en el proceso de mediación (207), un 83% han obtenido una resolución positiva respecto al 17% de los asuntos en los cuales se ha obtenido una resolución negativa.





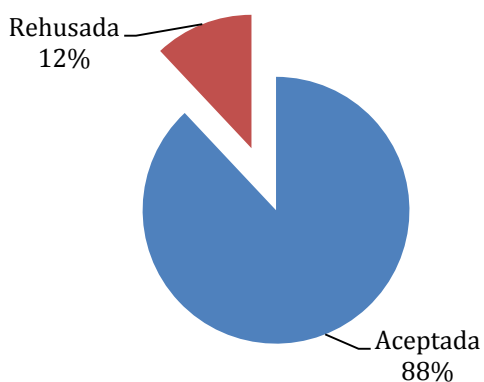
3. MEDIACIÓN POLICIAL

En el siguiente apartado se expondrán los datos obtenidos durante el año 2018 en relación a: el número de mediaciones aceptadas o rechazadas según cada ámbito de intervención; los plazos de gestión de los diferentes asuntos así como el grado de satisfacción ciudadana respecto al proceso de mediación y al servicio prestado por la UMEPOL.

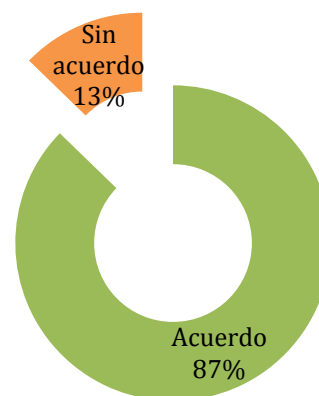
Por lo que respecta al número de mediaciones aceptadas o rechazadas, según cada ámbito de intervención (comunitaria, rural, de menores o judicial) cabe destacar que en todos los ámbitos, excepto en el judicial, el número de mediaciones aceptadas es superior al de rechazadas.

Del total de casos realizados en el ámbito de la **mediación comunitaria** (106), un 88% han sido aceptados y un 12% han sido rechazados por parte de los interesados. De los aceptados, un 89% han obtenido un acuerdo y un 13% no.

MEDIACIÓN COMUNITARIA

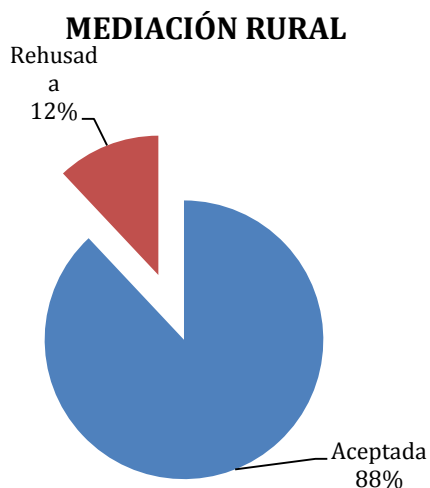


MC ACEPTADA

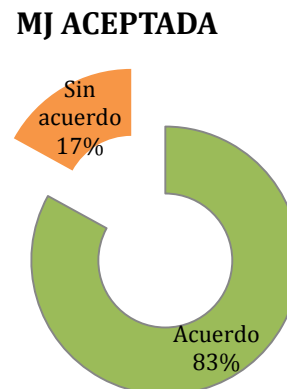
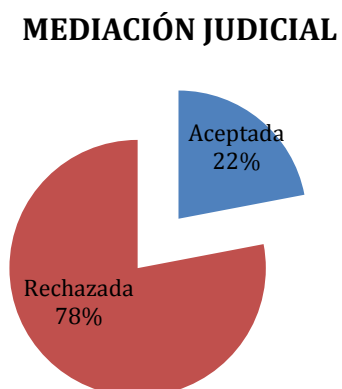




Del total de los casos realizados en el ámbito de la **mediación rural** (106), un 88% de los casos han sido aceptados por los reclamantes y un 12% han sido rechazados. De los aceptados, un 88% han finalizado con un acuerdo mientras que un 12% han finalizado sin acuerdo.

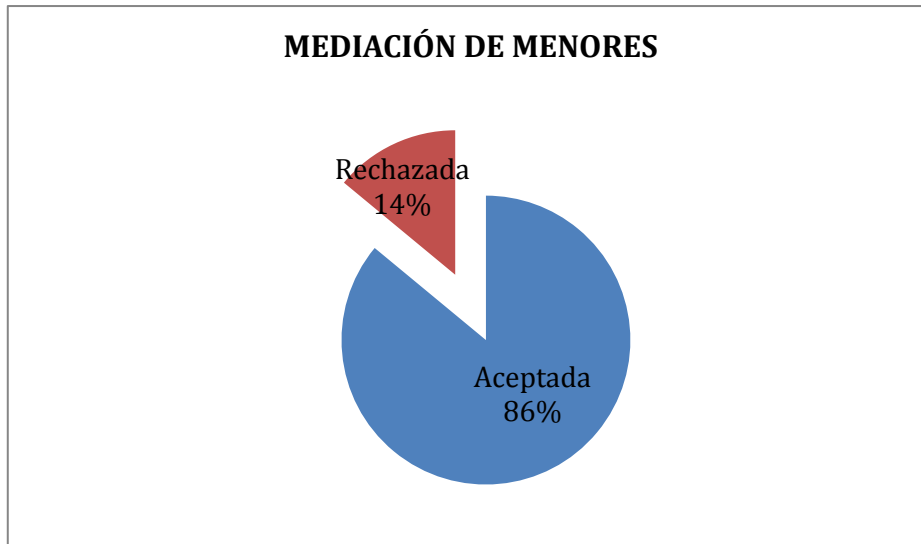


Por lo que respecta a la mediación en el **ámbito judicial**, los datos difieren de los anteriores. En este caso, existe un mayor porcentaje de población que rechaza la mediación, siendo un 78% los asuntos rechazados frente a un 22% de casos aceptados. A pesar de que el porcentaje de asuntos rechazados es superior, cabe destacar que, de entre los que se han aceptado, un 83% han obtenido un acuerdo.

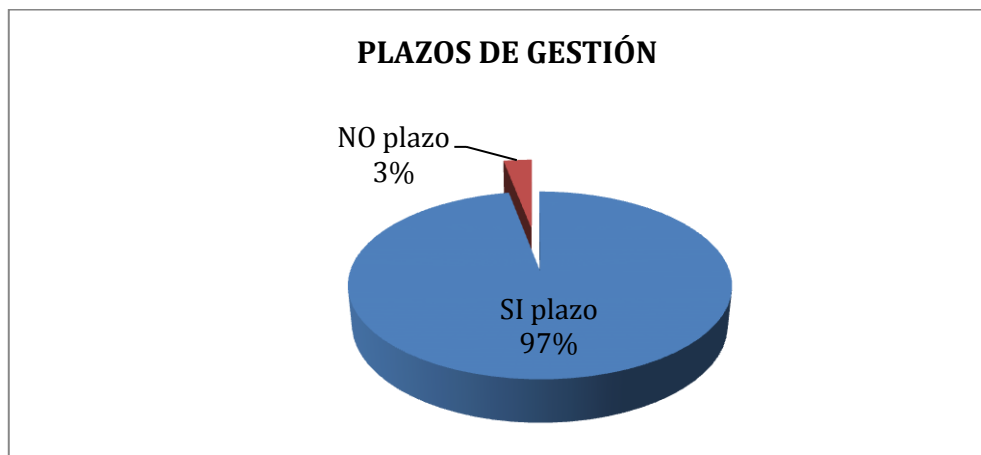




Por lo que respecta a la mediación en el **ámbito de menores** (7), de los 7 casos únicamente uno ha sido rechazado mientras que los otros 6 han sido aceptados y han finalizado con un acuerdo.



A continuación hablaremos sobre el **plazo de gestión de los conflictos**. 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 servicio. Es decir, la mayoría de los asuntos (un 97%) se han resuelto en el plazo de 60 días, mientras que únicamente un 3% de los asuntos han llevado una gestión superior.

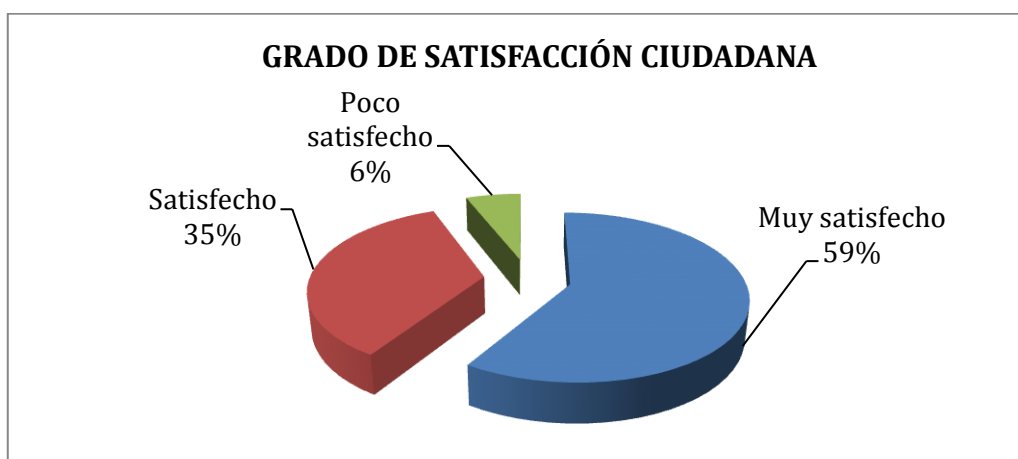




Por último, es muy importante conocer el **grado de satisfacción** que expresa la ciudadanía sobre la atención y seguimiento de los casos por parte de la UMEPOL para poder mejorar la calidad del servicio.

Para poder obtener esa información se realizan entrevistas en las que el ciudadano responde a unas cuestiones planteadas por el policía, las cuales son reflejadas y analizadas posteriormente en cuestionarios.

Por tanto, de esas entrevistas se ha podido obtener que el grado de máxima satisfacción ciudadana con el servicio de mediación policial de la Policía Local de Vila-real se encuentra entorno al 94%. Siendo únicamente un 6% el porcentaje de población que manifiesta estar poco satisfecha con el servicio, sin obtener ninguna manifestación de insatisfacción.





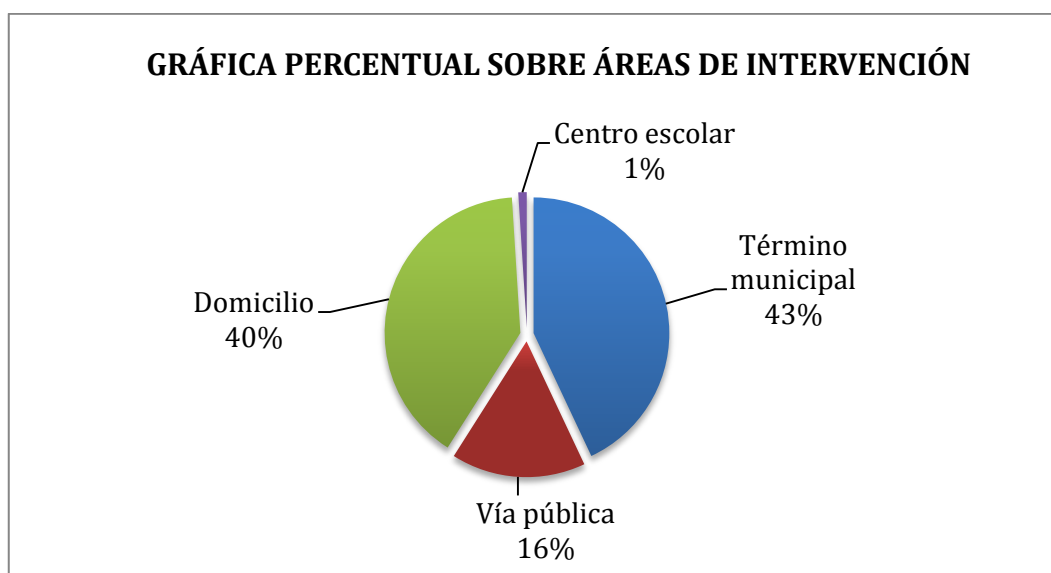
4. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Dentro de los ámbitos de intervención existen unas áreas en las que se centra generalmente la actuación de la UMEPOL que son: la vía pública, el domicilio, el centro escolar y el término municipal.

Para poder acceder al servicio, sea cual sea el área o ámbito del que pertenezca el asunto, la Administración ha puesto a disposición de los ciudadanos diferentes instrumentos que facilitan dichas solicitudes, así se puede concretar:

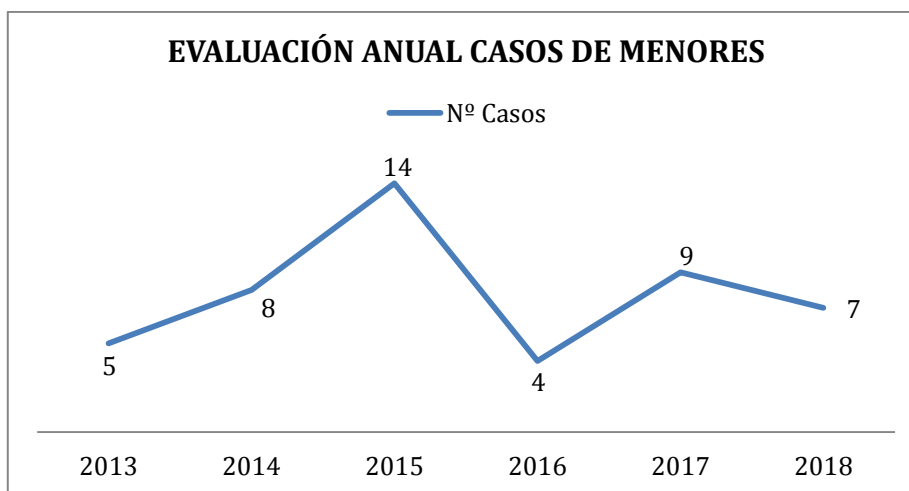
- A nivel local, la instancia general y el formulario.
- En el ámbito judicial, a través de requerimientos mediante oficio.

Los ámbitos de intervención (comunitario, rural, judicial y de menores) han derivado en diferentes áreas de gestión, obteniendo cada una de ellas un porcentaje de asuntos concreto:

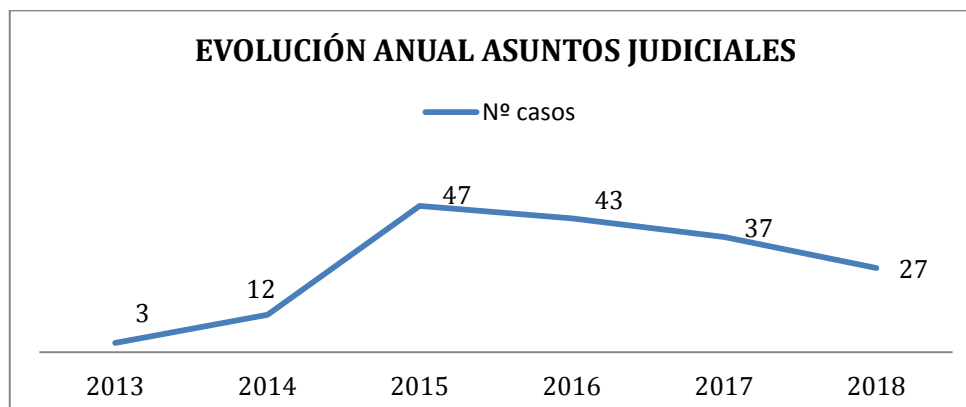




Respecto a los asuntos tratados en el **ámbito de menores**, entre los años 2013 y 2018 el número de casos se ha mantenido entre los 5 y 10 casos anuales, excepto en el año 2015 en el que se observó un aumento de estos. La UMEPOL llegó a atender 14 casos relacionados con menores. Por lo que respecta al ejercicio del año 2018, se han atendido 7 casos, por lo que podemos decir que entra en la “media” de casos que atiende la UMEPOL anualmente en el ámbito de menores.



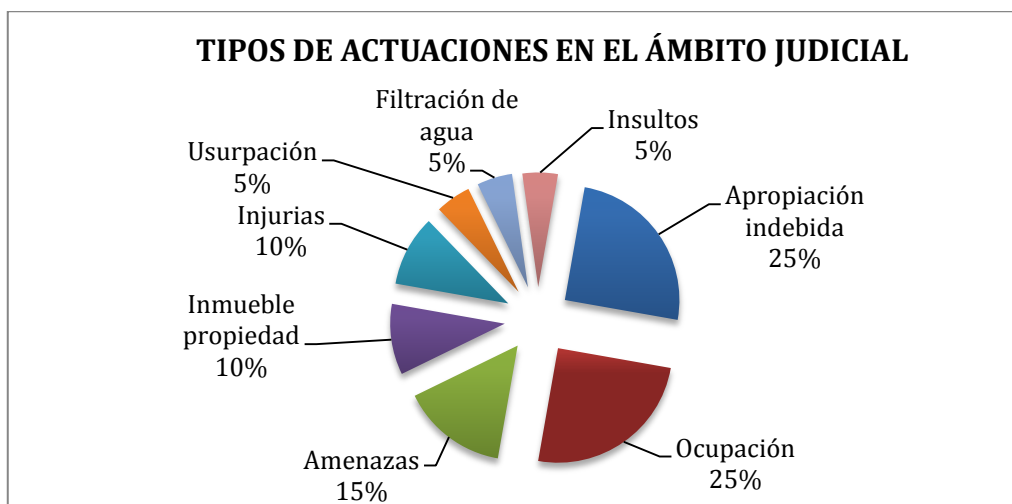
Por otro lado, en el **análisis** del número de **casos** tramitados en el **área judicial** se puede observar que durante los años 2015 y 2016 incrementaron el número de casos (47 y 43 respectivamente) los cuales disminuyeron el pasado año 2017, llegando a 37 casos. Esta tendencia se mantiene durante el presente año 2018, con un total de 27 casos tramitados en el área judicial.



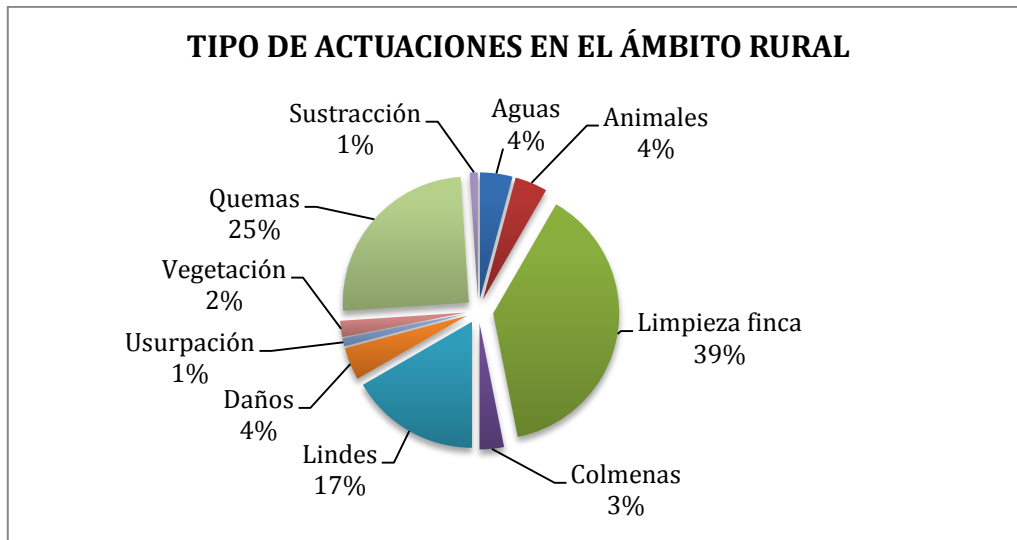
5. TIPOS DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO CON LA MATERIA

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 lo siguiente:

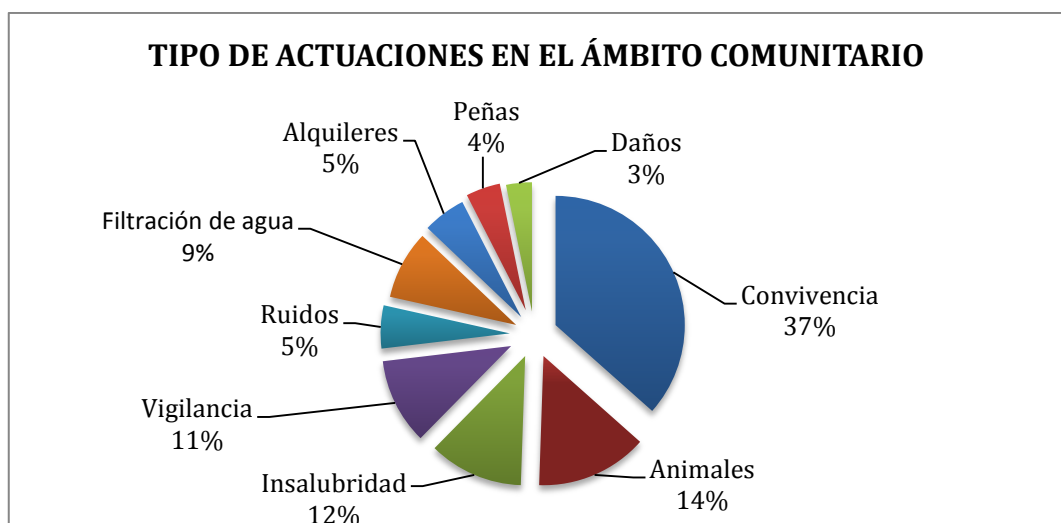
- a) Que, en el **ámbito judicial**, la gestión de asuntos ante los diferentes requerimientos judiciales se han centrado principalmente en materias como: apropiación indebida, ocupación, amenazas, injurias, inmuebles propiedad; y otros con menor porcentaje como: usurpación, filtración de agua, lesiones, daños o insultos. Estos últimos representan cada uno de ellos un único caso.



- 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 como tipos de actuaciones principales los siguientes: quemas, limpieza de fincas, lindes, animales, vertidos, daños, aguas, colmenas, vegetación, sustracción, usurpación.



c) Que, 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.



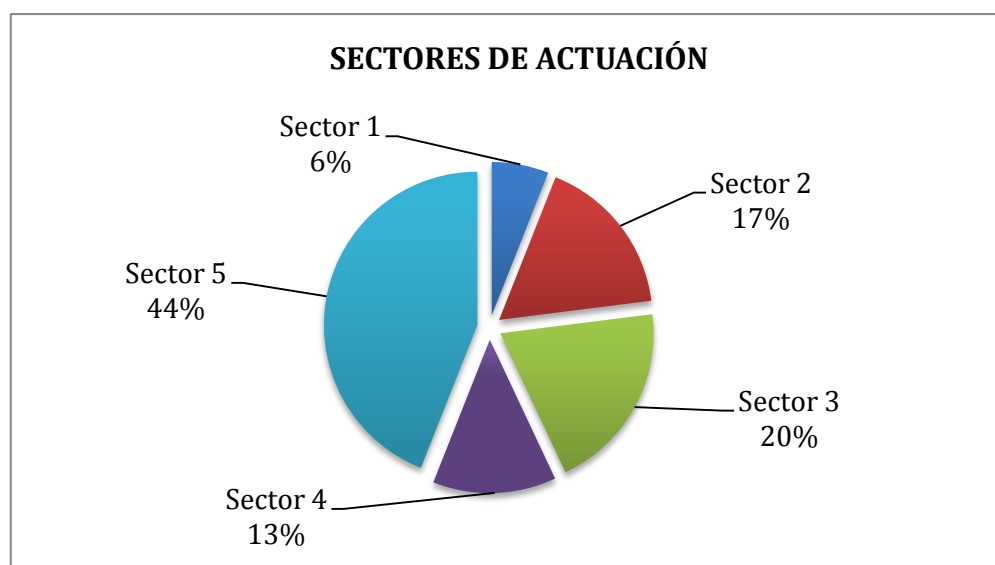


6. SECTORES DE ACTUACIÓN

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 **246** demandas atendidas.

Descripción de sectores y asignación de índices:

- Sector 1: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Onda, de Vicente Sánchez y de Sant Manuel (zona sentido Onda).
- Sector 2: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Onda y de Joan Baptista Llorens (zona sentido Onda).
- Sector 3: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Borriana/Onda y de Vicente Sánchez (sentido Alquerías del Niño Perdido).
- Sector 4: determinado por el cuadrante establecido por las calles Borriana/Onda y de Joan Baptista Llorens (sentido Almassora).
- Sector 5: determinado por el término municipal de la localidad.





7. PERFILES

Del estudio del conjunto de peculiaridades que caracterizan a las personas demandantes y reclamantes 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 UMEPOL ha continuado con la tendencia iniciada en años anteriores.

En el siguiente apartado se analizarán la nacionalidad, el sexo y la edad de los solicitantes así como de los demandantes del servicio de mediación policial.

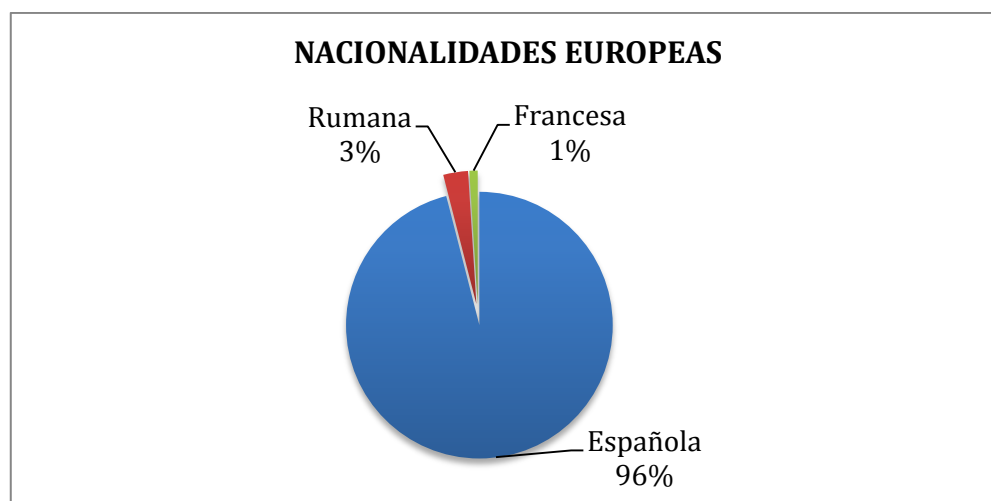
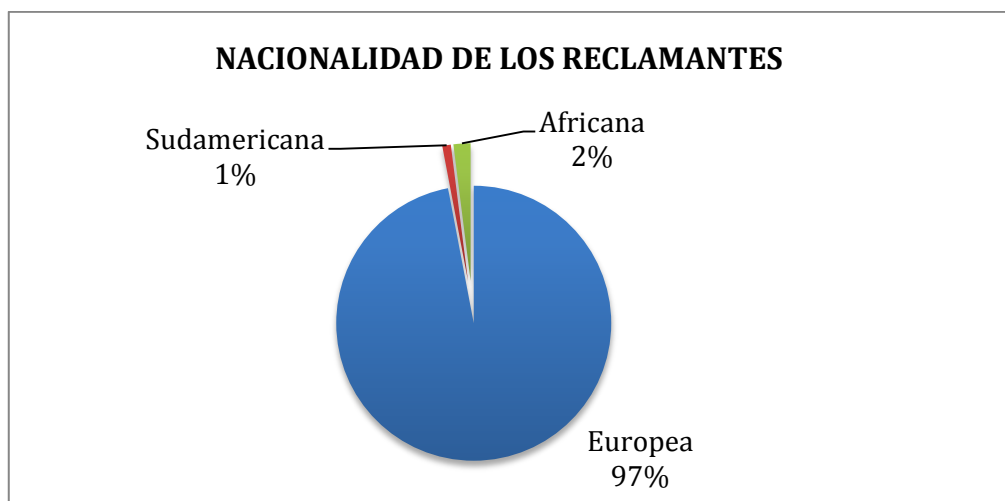
7.1. RASGO: NACIONALIDAD

7.1.1. Nacionalidad de los reclamantes

En este apartado se pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes o reclamantes del servicio de mediación policial de la localidad.

Durante el ejercicio del año 2018, la nacionalidad más predominante ha sido la europea con una frecuencia del 97% de los casos (similar a años anteriores). El resto de reclamantes pertenecían a otras nacionalidades como la africana (con nacionalidad marroquí) y la sudamericana (con nacionalidad argentina y brasileña). Mencionar que únicamente un reclamante tenía nacionalidad asiática (de China).

Con respecto a la nacionalidad europea, los reclamantes pertenecían principalmente a países como: España, Rumania, Francia, Eslovenia, Polonia y Moldavia. Estas tres últimas, con un porcentaje inferior al 1% (concretamente un 0,40%, por lo que se ha considerado oportuno no representarlas en el gráfico inferior).



7.1.2. Nacionalidad de los reclamados

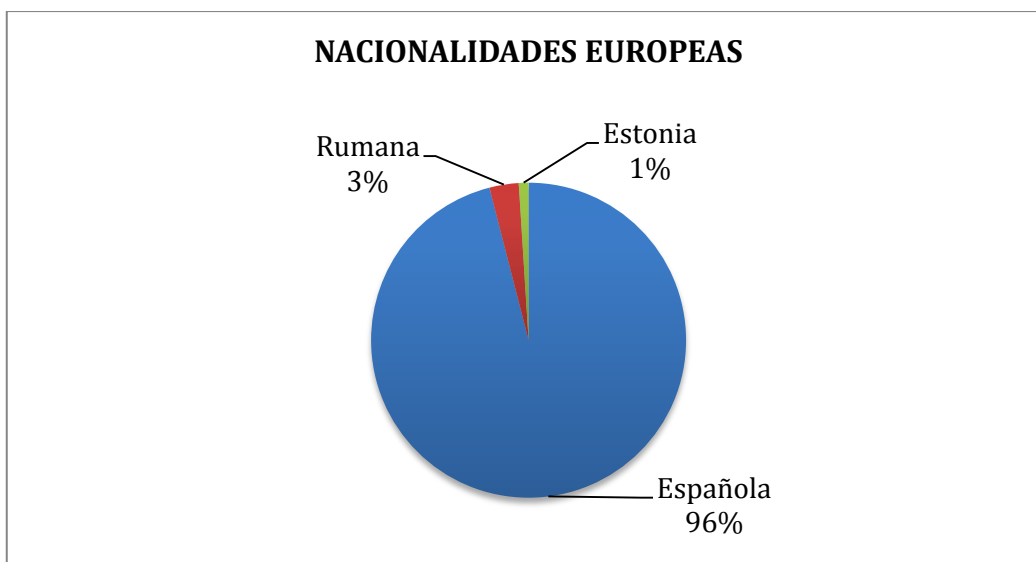
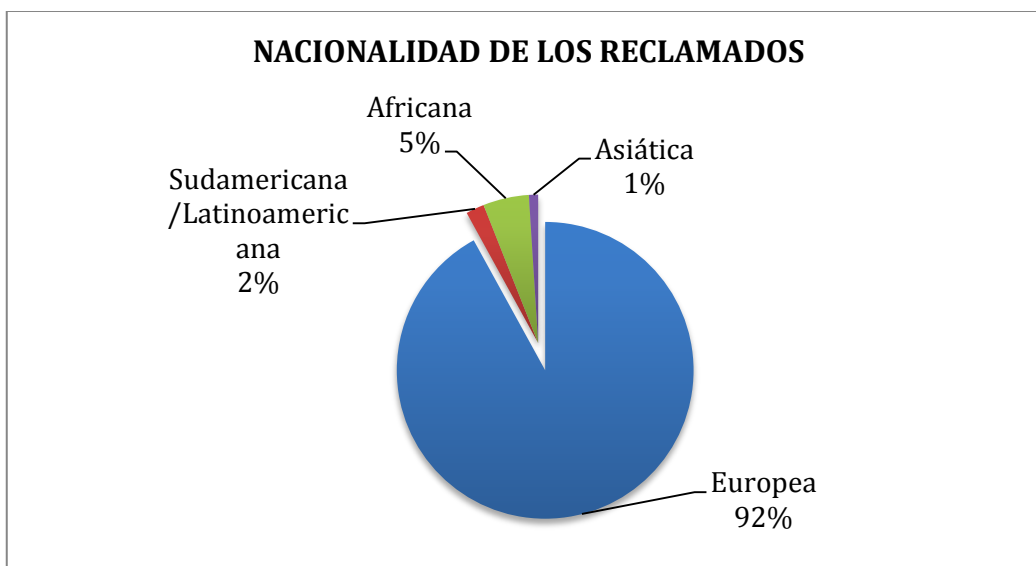
Siguiendo la línea del apartado anterior, en el siguiente también se pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes al servicio de mediación policial de la localidad.

En cuanto a la nacionalidad de los reclamados, durante el ejercicio del 2018 la más predominante ha sido la europea con un 92%, seguida de otras como la africana con un



5% (de Marruecos), la sudamericana/latinoamericana con un 2% (de Paraguay, República Dominicana y Colombia), y la asiática con un 1% (de China).

Respecto a la nacionalidad europea, los reclamantes pertenecían principalmente a países como España, Rumania y Estonia.





7.2. RASGO: SEXO

El rasgo del sexo, relacionado con las personas que han requerido los servicios de la UMEPOL presenta variaciones atendiendo a los grupos integrados por el conjunto de los reclamantes y por el conjunto de aquellos que han sido objeto de la reclamación (reclamados).

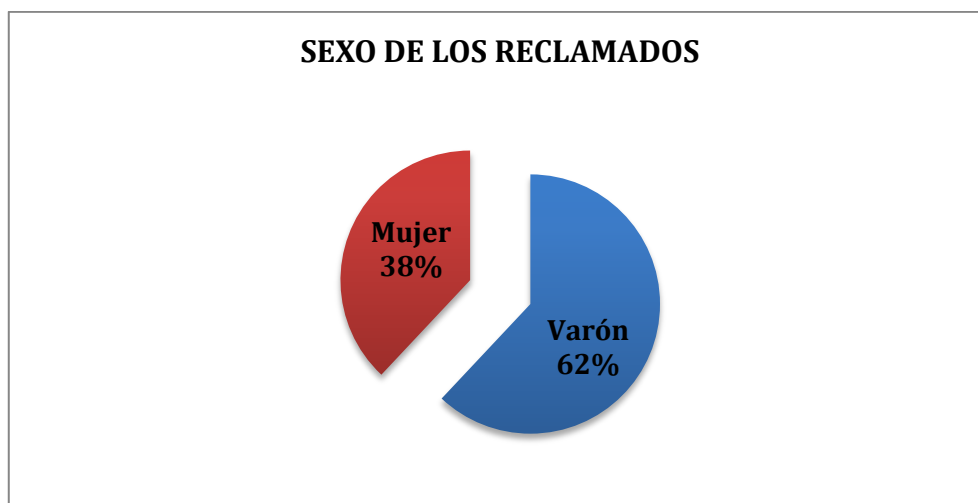
7.2.1. Sexo de los reclamantes

Según los datos obtenidos del ejercicio del año 2018 el rasgo sexo de las personas solicitantes es un 60% varones y un 40% mujeres. Este porcentaje no varía respecto al del ejercicio del año 2017.



7.2.2. Sexo de los reclamados

Por lo que respecta al rasgo de sexo de las personas reclamadas, es similar al de las personas reclamantes, siendo un 62% varones y un 38% mujeres. En relación con los datos del año anterior, el porcentaje de varones ha disminuido mientras que el de mujeres ha aumentado (71% y 29% respectivamente).



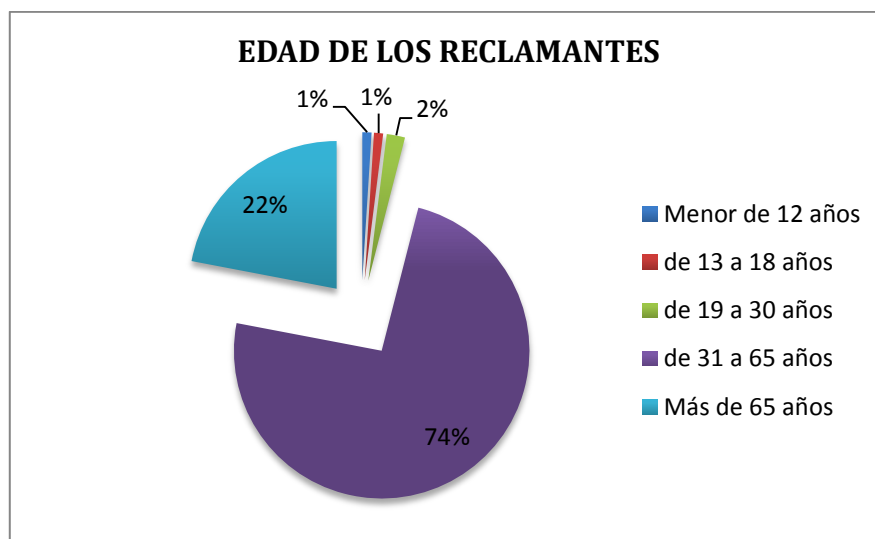
7.3. RASGO: EDAD

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 del reclamante y el del reclamado.
- Posteriormente, se han establecido 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.

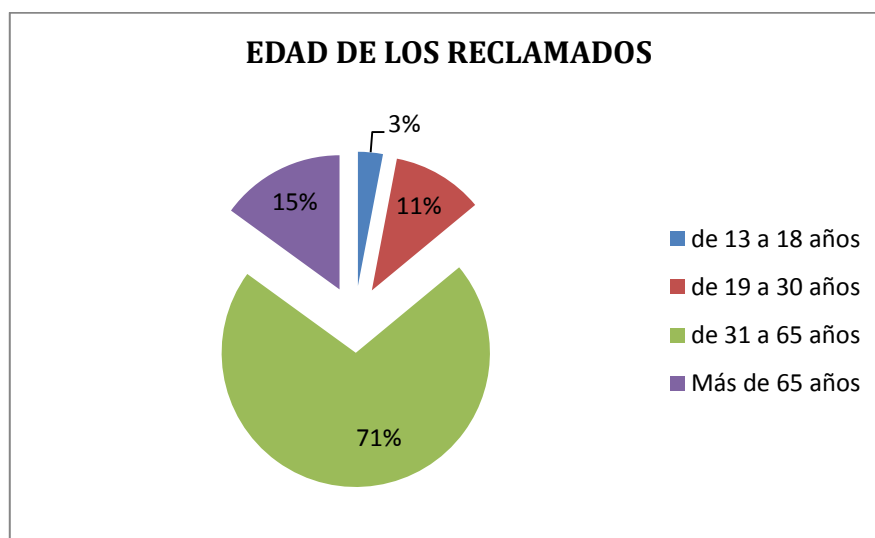
7.3.1. Edad de los reclamantes

Al igual que en el año 2017, el rango de edad prevalente es el comprendido entre 31 y 65 años, siendo el grupo de menores de 12 el que menor porcentaje obtiene, así como el de 13 a 18 años y el de 19 a 30 años.



7.3.2. Edad de los reclamados

En cuanto a la edad de los reclamados, es también el rango de edad de entre 31 a 65 años el más prevalente (siendo así también en el ejercicio del año 2017). A diferencia del año anterior, no existen datos sobre el rango de edad que comprende a los menores de 12 años.



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