



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:

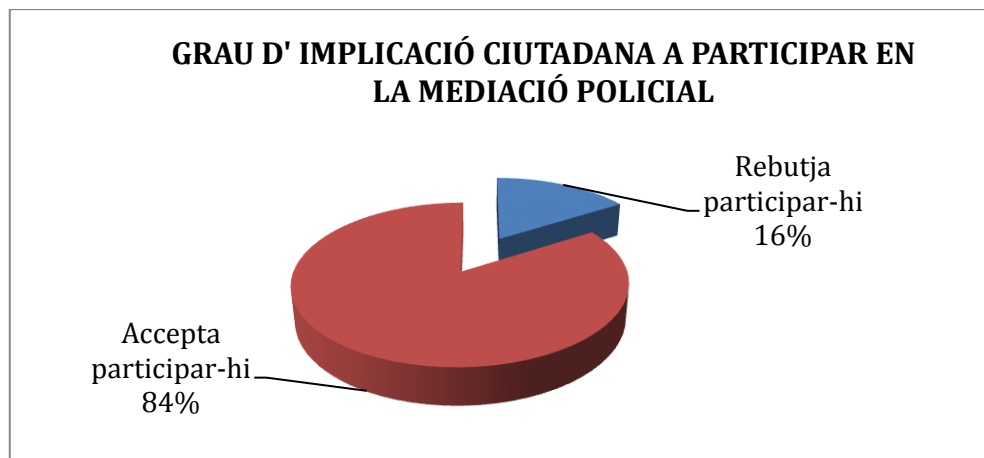
- En l'entorn de la **mediació policial judicial** (MPJ) s'ha intervingut en 27 assumptes.
- En relació amb la **mediació policial rural** (MPR) s'ha col·laborat en 106 assumptes.
- En l'àmbit de la **mediació policial comunitària** (MPC) s'ha col·laborat en 106 assumptes.
- Finalment, quant a la mediació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

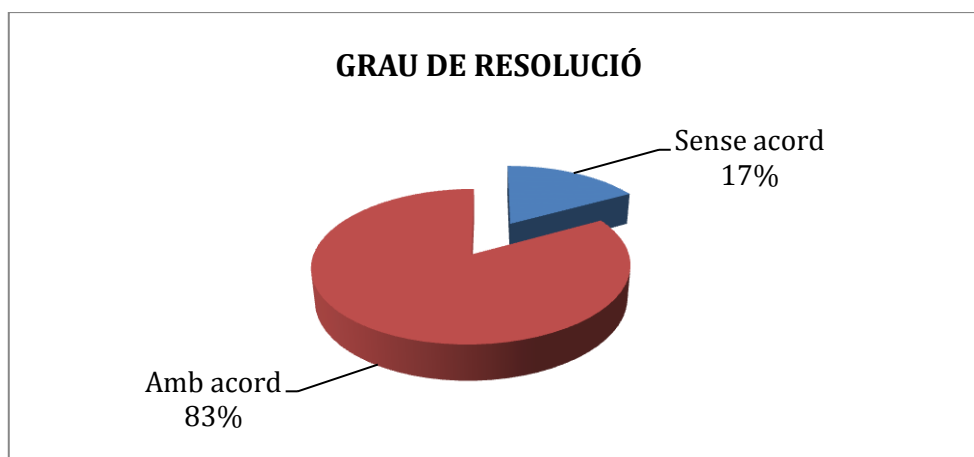


Quant al **grau d'implicació ciutadana a participar en la mediació policial**, cal destacar que un 84% de la ciutadania de la localitat ha acceptat participar de forma conjunta en un procés de mediació. Per la qual cosa, únicament un 16% ha rebutjat participar en la mediació.

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.





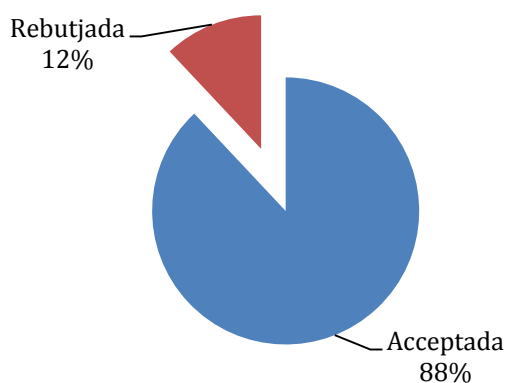
3. MEDIACIÓ POLICIAL

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.

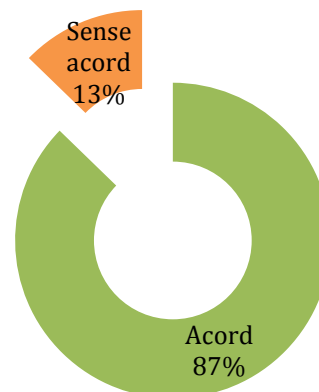
Pel que fa al nombre de mediacions acceptades o rebutjades segons cada àmbit d'intervenció (comunitària, rural, de menors o judicial), cal destacar que, en tots els àmbits tret del judicial, el nombre de mediacions acceptades ha sigut superior al de rebutjades.

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



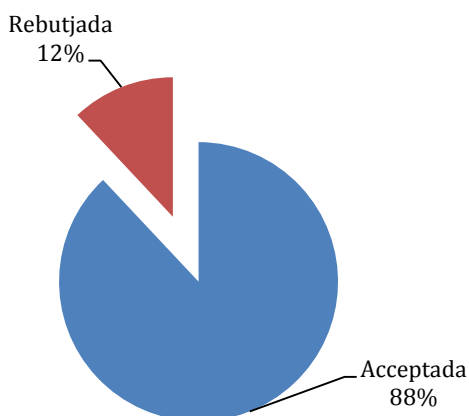
MC ACCEPTADA



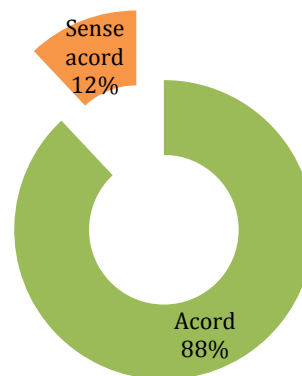


Del total dels casos realitzats en l'àmbit de la **mediació rural** (106), un 88% dels casos han sigut acceptats pels reclamants i un 12% han sigut rebutjats. Dels acceptats, un 88% han finalitzat amb un acord mentre que un 12% han finalitzat sense acord.

MEDIACIÓ RURAL

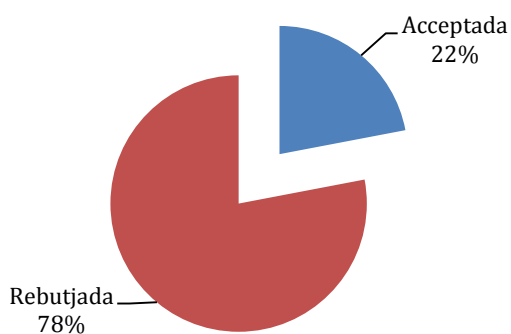


MR ACCEPTADA

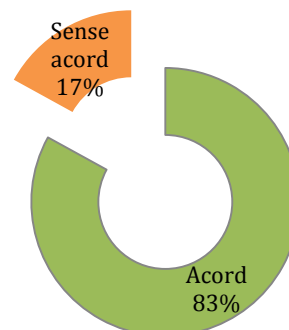


Pel que respecta a la mediació en l'àmbit **judicial**, les dades difereixen dels anteriors. En aquest cas, hi ha hagut un major percentatge de població que rebutja la mediació, que ha sigut d'un 78% d'assumptes rebutjats enfront d'un 22% de casos acceptats. Tot i que el percentatge d'assumptes rebutjats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

MEDIACIÓ JUDICIAL

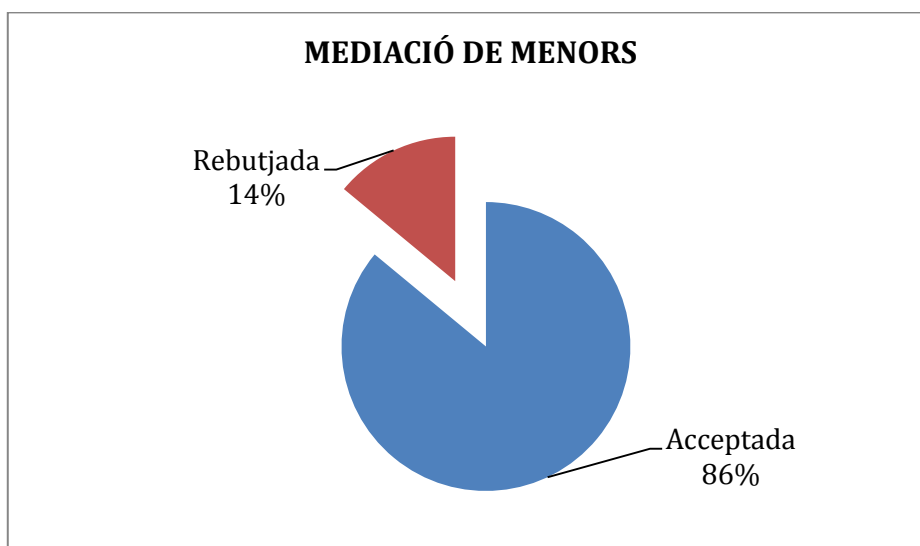


MJ ACCEPTADA

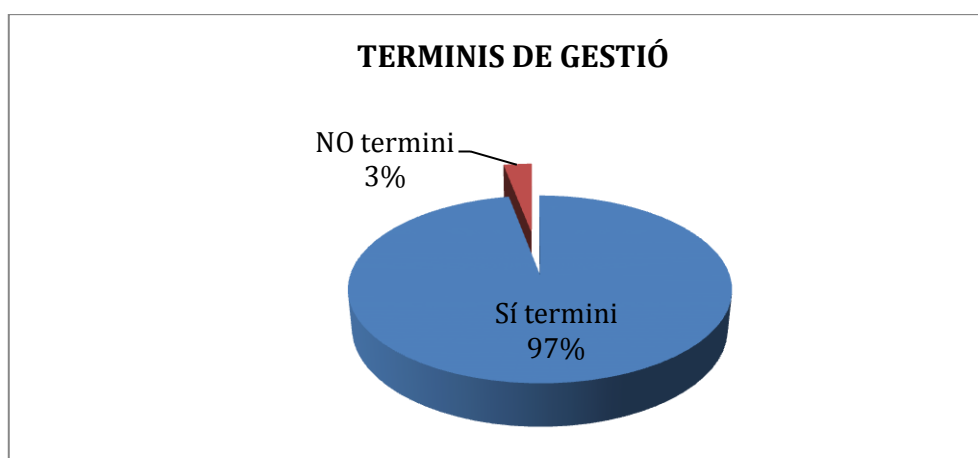




Pel que respecta a la mediació en l'àmbit de menors (7), dels 7 casos, únicament un ha sigut rebutjat mentre que els altres 6 han sigut acceptats i han finalitzat amb un acord.



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.





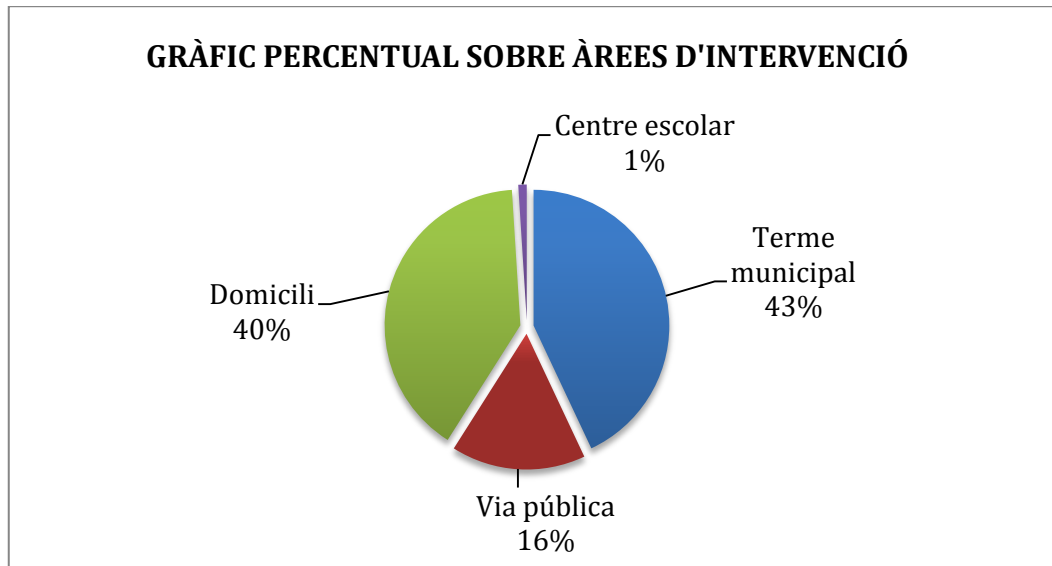
4. ÀREES D'INTERVENCIÓ

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:

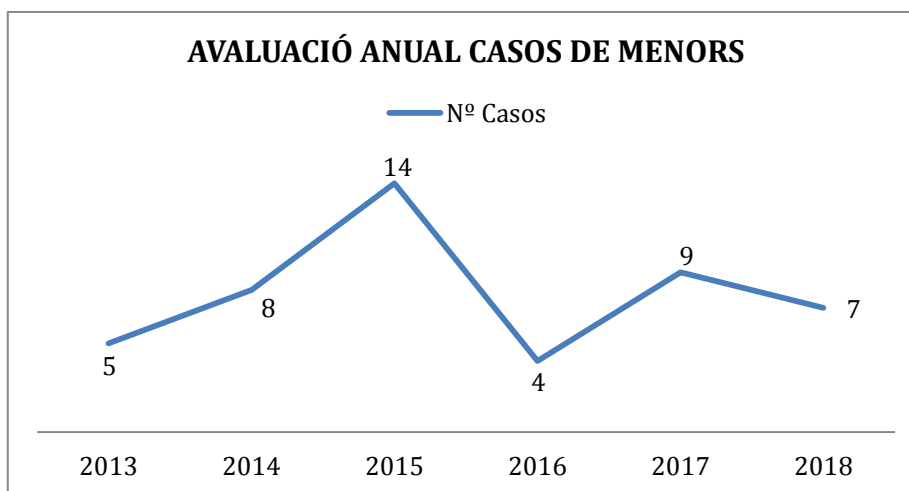
- En l'àmbit local, la instància general i el formulari.
- En l'àmbit judicial, a través de requeriments mitjançant ofici.

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:

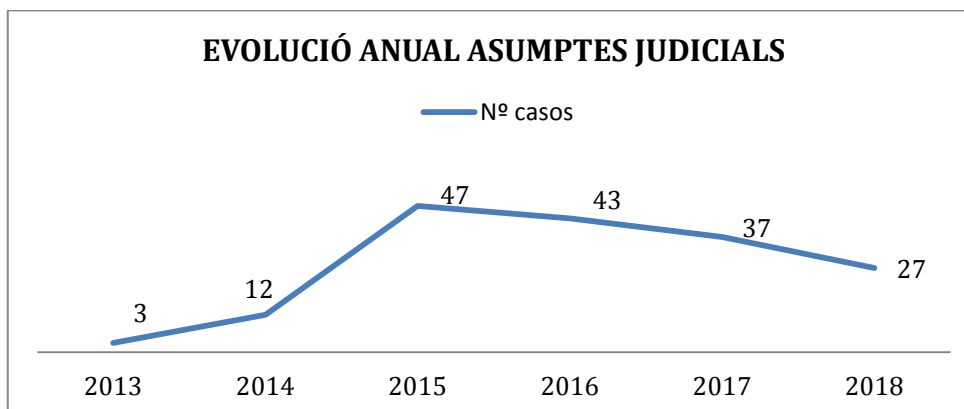




Respecte als assumptes tractats en l'àmbit de menors, entre els anys 2013 i 2018 el nombre de casos s'ha mantingut entre els 5 i 10 anuals, excepte l'any 2015, en el qual se'n va observar un augment. La UMEPOL va arribar a atendre 14 casos relacionats amb menors. Pel que fa a l'exercici de l'any 2018,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

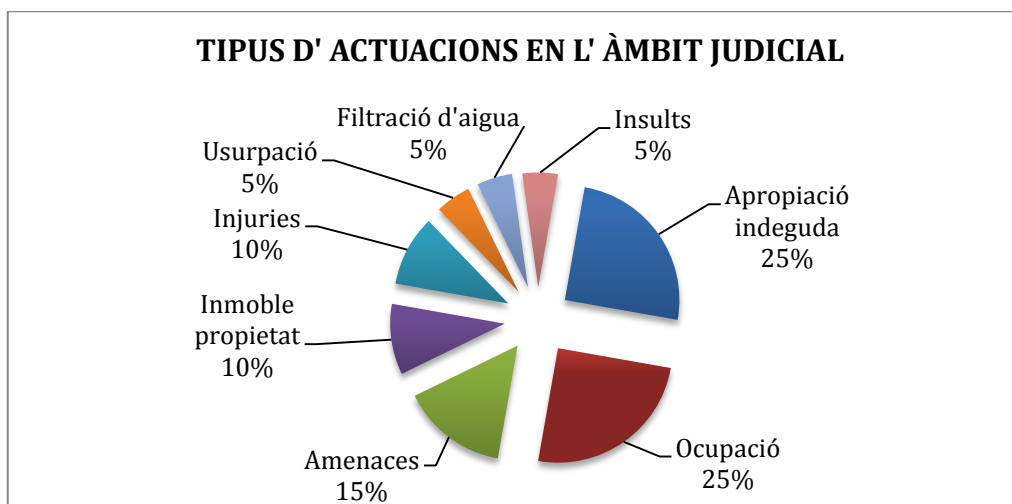




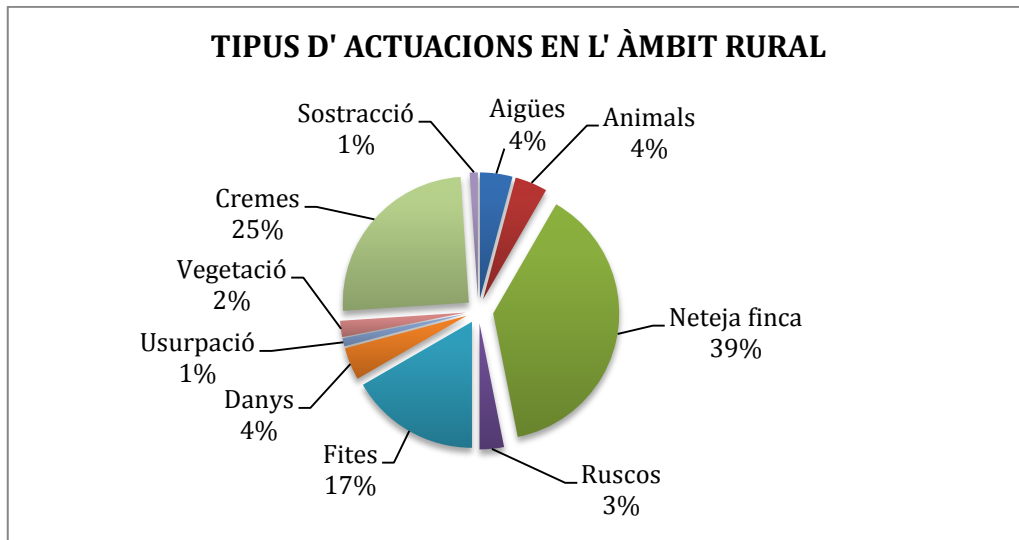
5. TIPUS D' INTERVENCIÓ D'ACORD AMB LA MATÈRIA

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:

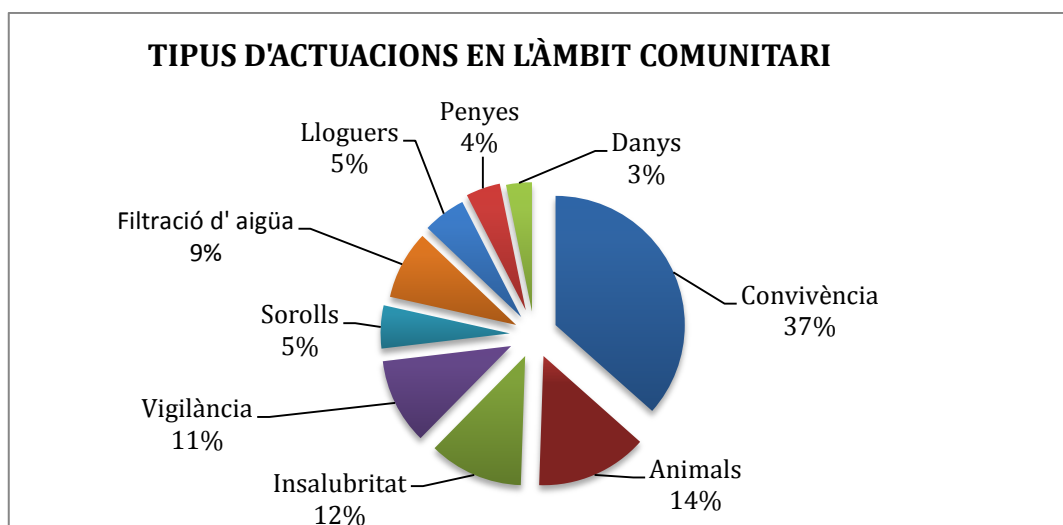
- a) Que, en l'àmbit judicial, la gestió d'assumptes davant dels diferents requeriments judicials s'ha centrat, principalment, en matèries com l'apropiació indeguda, l'ocupació, les amenaces, les injúries, els immobles propietat; i uns altres amb un percentatge menor com la usurpació, la filtració d'aigua,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



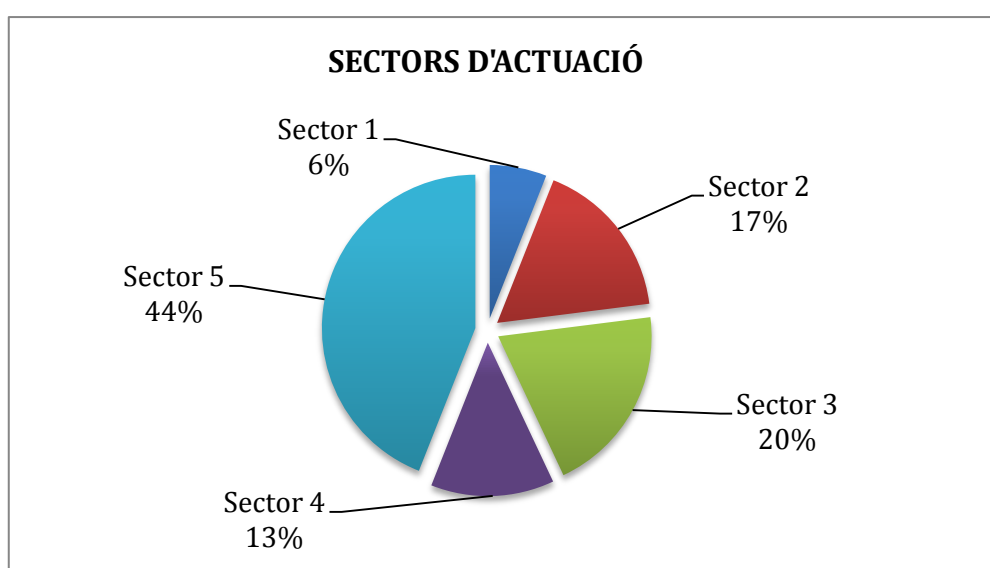


6. SECTORS D' ACTUACIÓ

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.

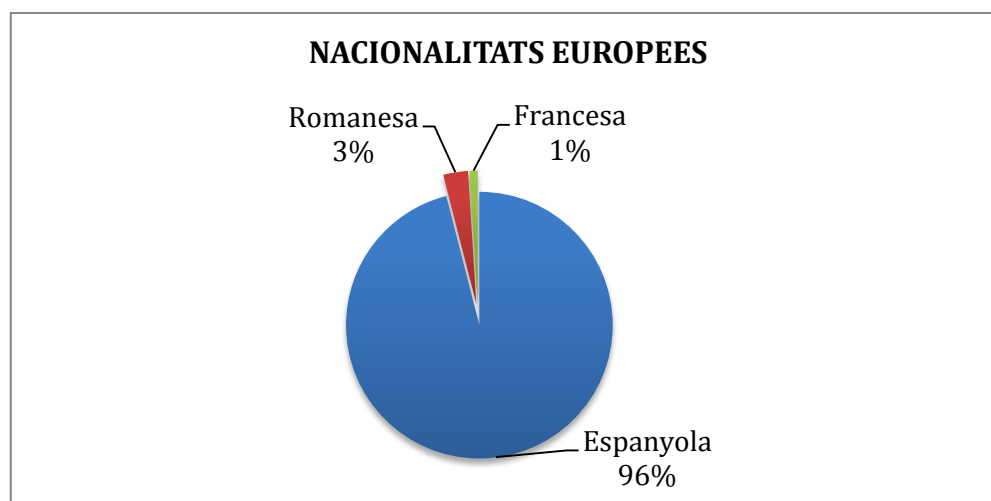
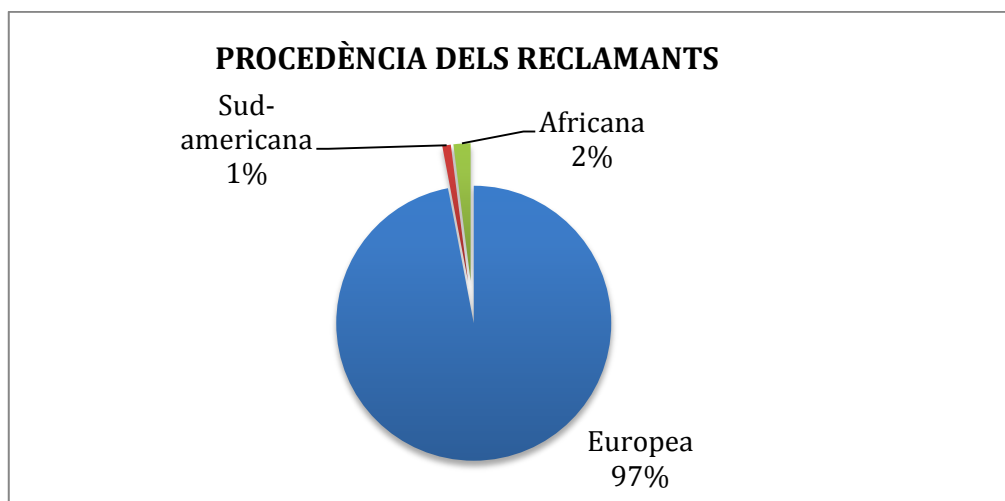
7.1 TRET: NACIONALITAT

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).



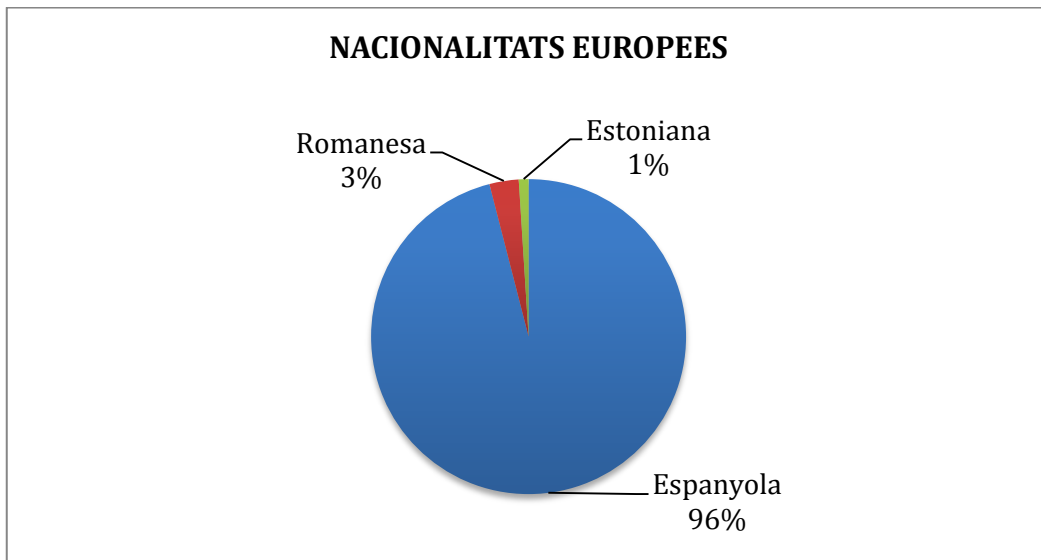
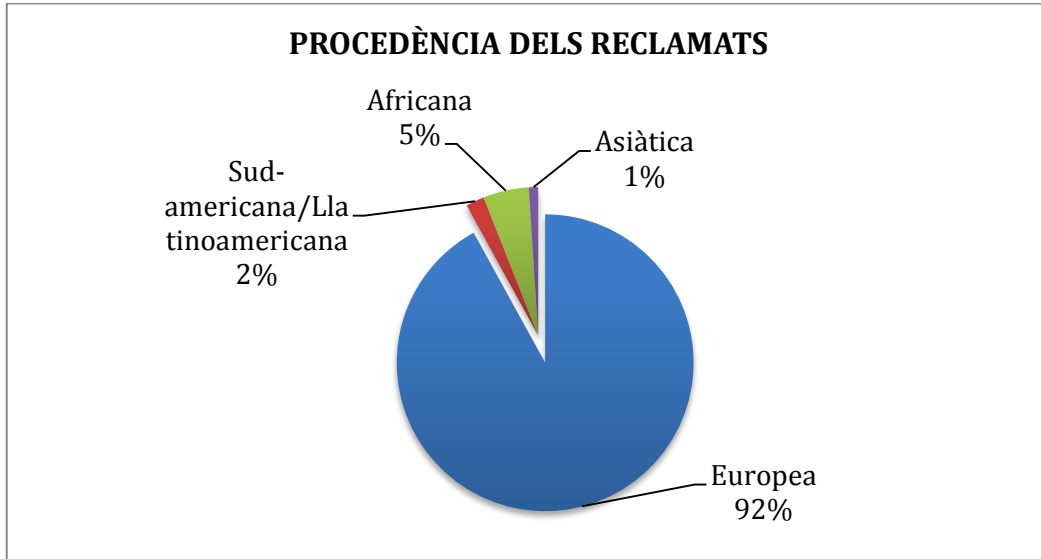
7.1.2. Nacionalitat dels reclamats

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.



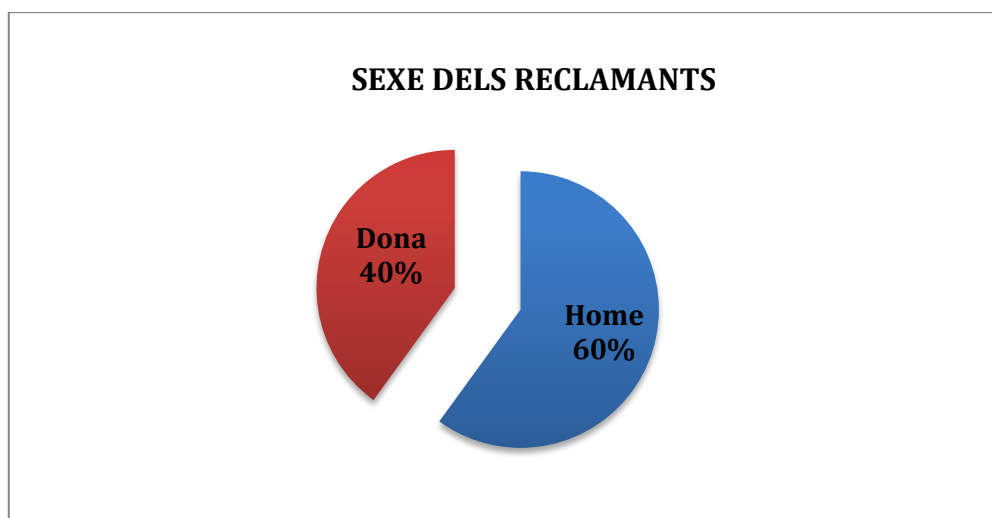


7.2. TRET: SEXE

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).

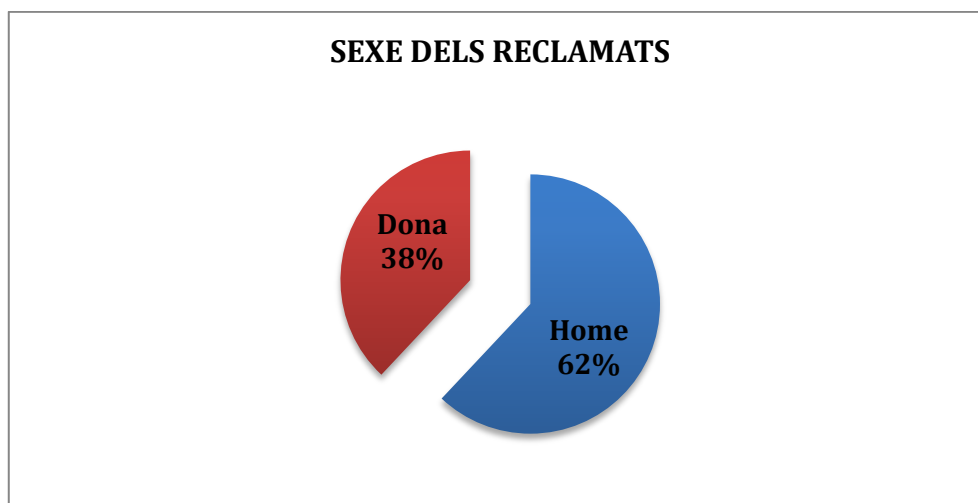
7.2.1. Sexe dels reclamants

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).



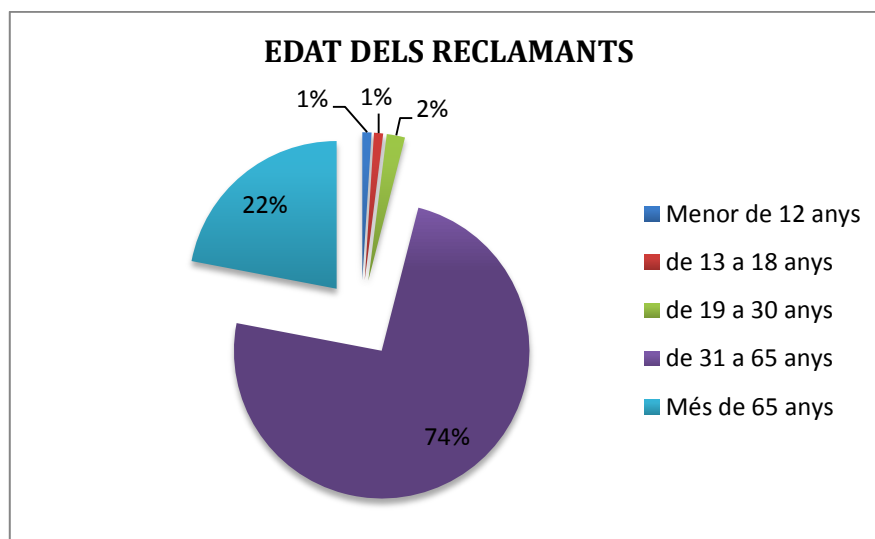
7.3. TRET: EDAT

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.

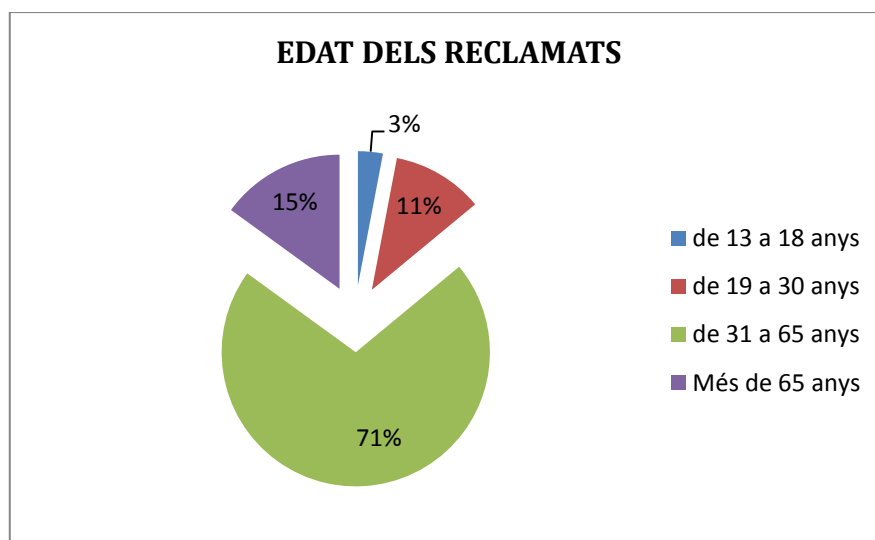
7.3.1. Edat dels reclamants

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.



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:

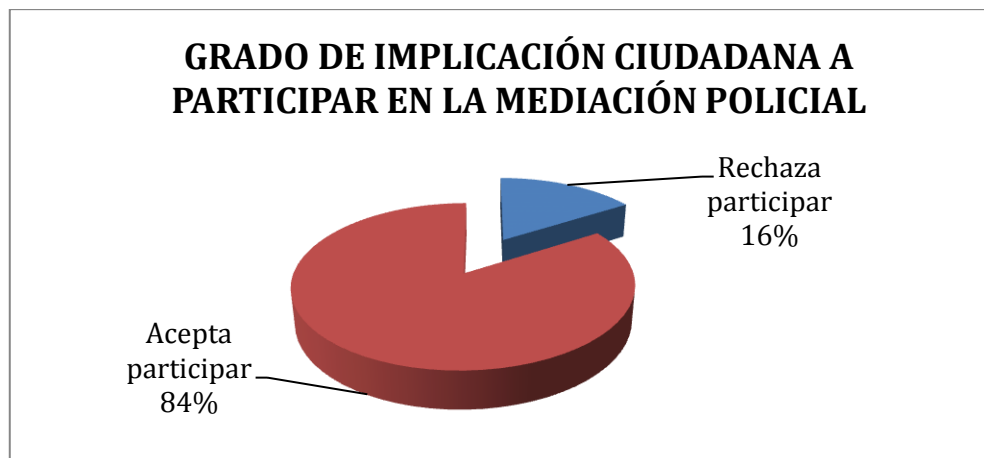
- En el entorno de la **mediación policial judicial** (MPJ) se ha intervenido en 27 asuntos.
- En relación con la **mediación policial rural** (MPR) se ha colaborado en 106 asuntos.
- En el ámbito de la **mediación policial comunitaria** (MPC), se ha colaborado en 106 asuntos.
- Por último, en lo relativo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

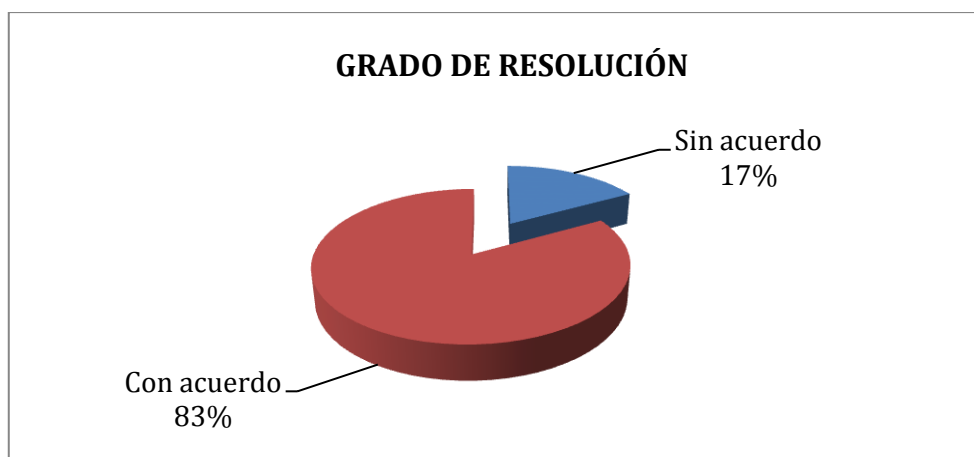


En cuanto al **grado de implicación ciudadana a participar en la mediación policial**, cabe destacar que un 84% de los ciudadanos de la localidad han aceptado participar de forma conjunta en un proceso de mediación. Por lo que, únicamente un 16% ha rechazado participar en la mediación.

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.





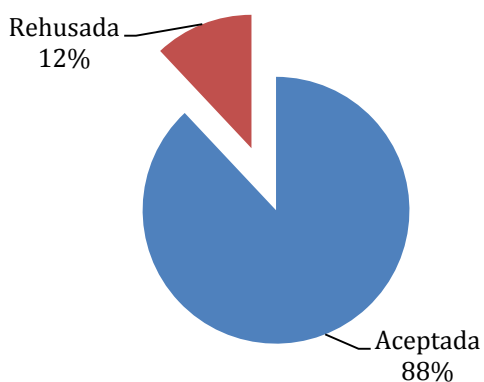
3. MEDIACIÓN POLICIAL

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.

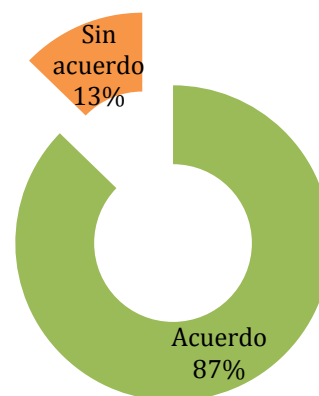
Por lo que respecta al número de mediaciones aceptadas o rechazadas, según cada ámbito de intervención (comunitaria, rural, de menores o judicial) cabe destacar que en todos los ámbitos, excepto en el judicial, el número de mediaciones aceptadas es superior al de rechazadas.

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

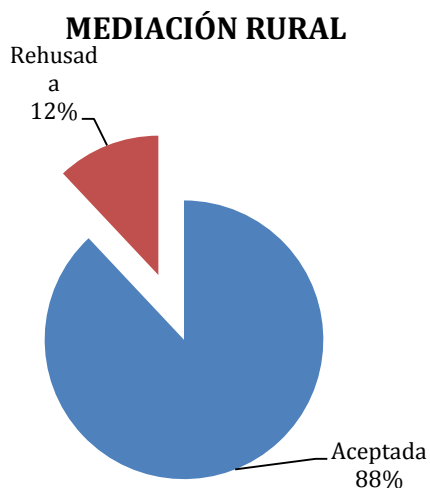


MC ACEPTADA

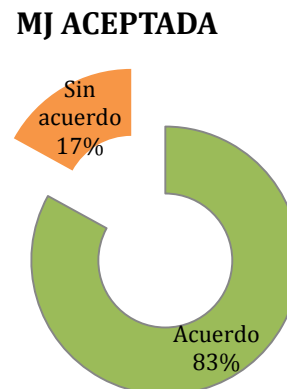
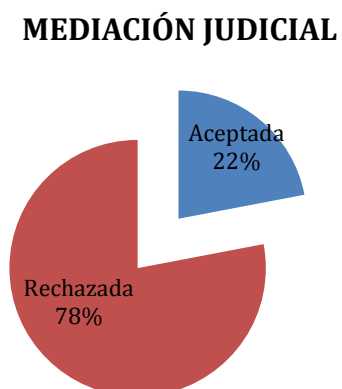




Del total de los casos realizados en el ámbito de la **mediación rural** (106), un 88% de los casos han sido aceptados por los reclamantes y un 12% han sido rechazados. De los aceptados, un 88% han finalizado con un acuerdo mientras que un 12% han finalizado sin acuerdo.

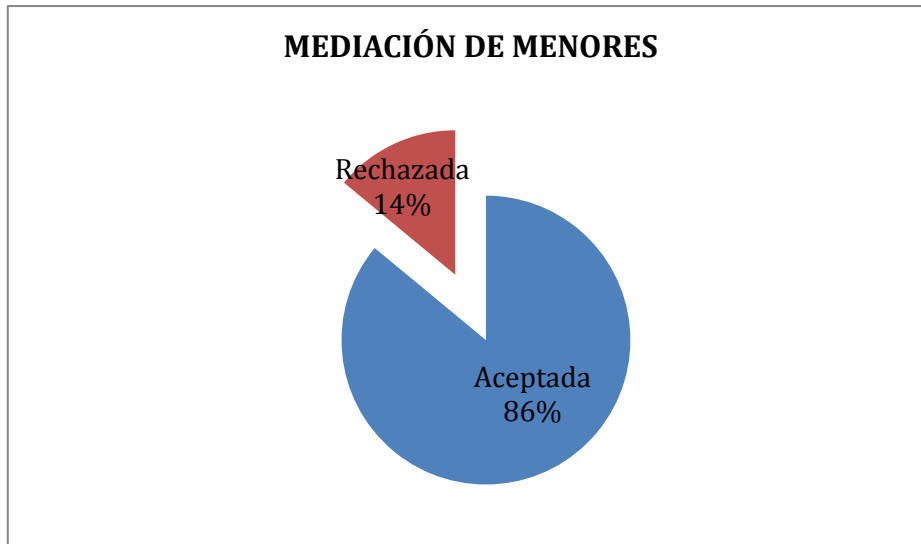


Por lo que respecta a la mediación en el **ámbito judicial**, los datos difieren de los anteriores. En este caso, existe un mayor porcentaje de población que rechaza la mediación, siendo un 78% los asuntos rechazados frente a un 22% de casos aceptados. A pesar de que el porcentaje de asuntos rechazados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

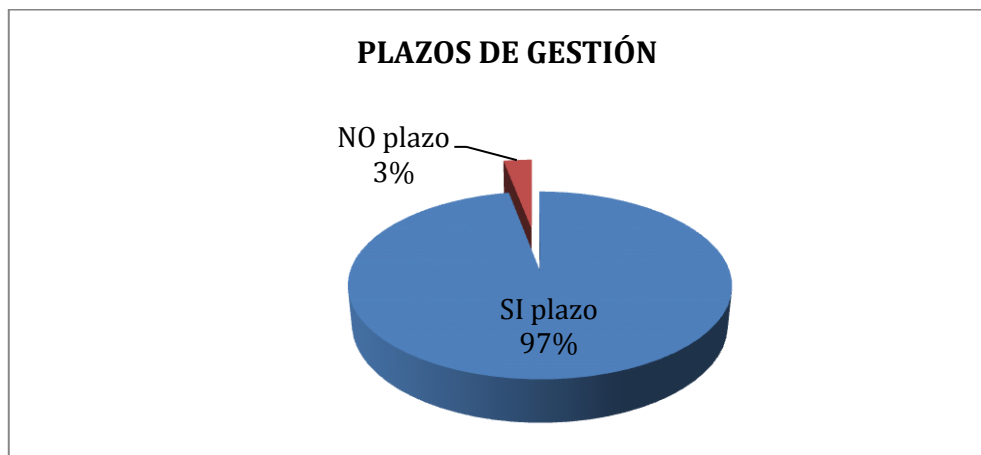




Por lo que respecta a la mediación en el **ámbito de menores** (7), de los 7 casos únicamente uno ha sido rechazado mientras que los otros 6 han sido aceptados y han finalizado con un acuerdo.



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.

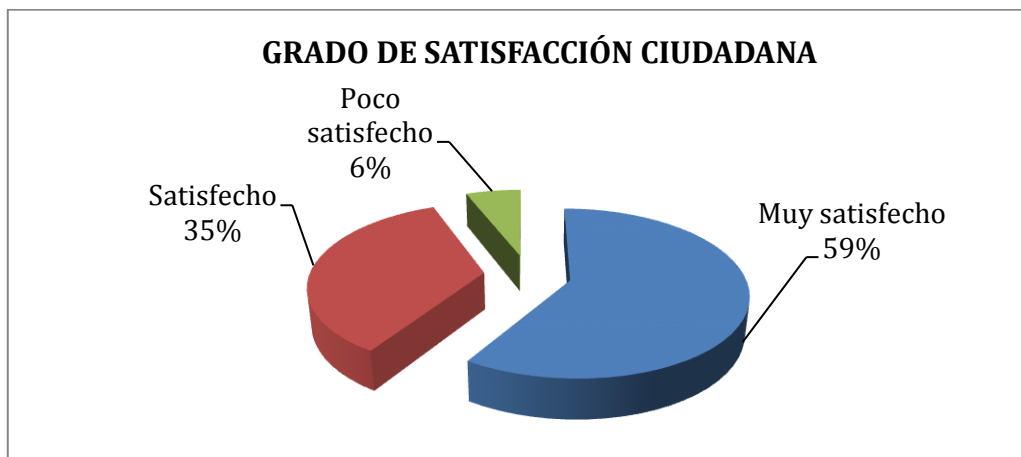




Por último, es muy importante conocer el **grado de satisfacción** que expresa la ciudadanía sobre la atención y seguimiento de los casos por parte de la UMEPOL para poder mejorar la calidad del servicio.

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.





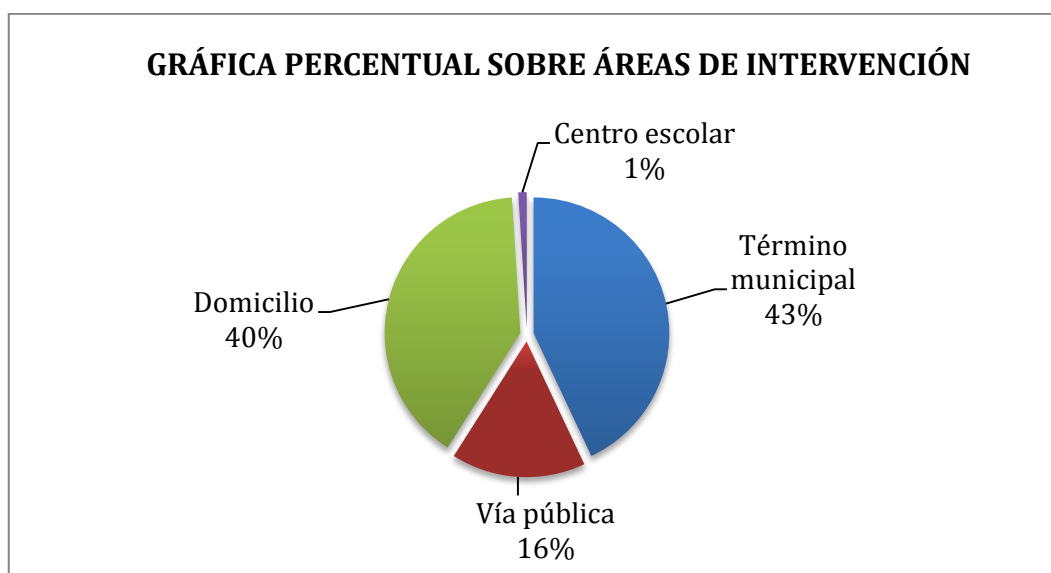
4. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

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:

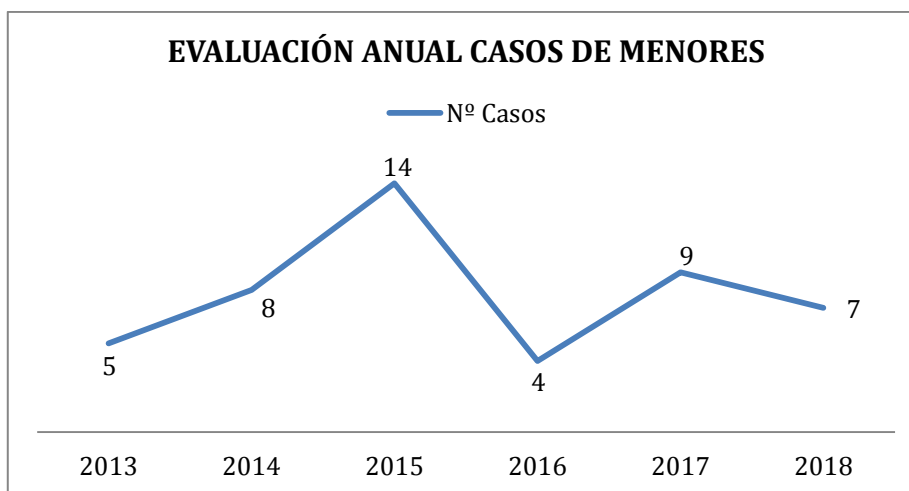
- A nivel local, la instancia general y el formulario.
- En el ámbito judicial, a través de requerimientos mediante oficio.

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:

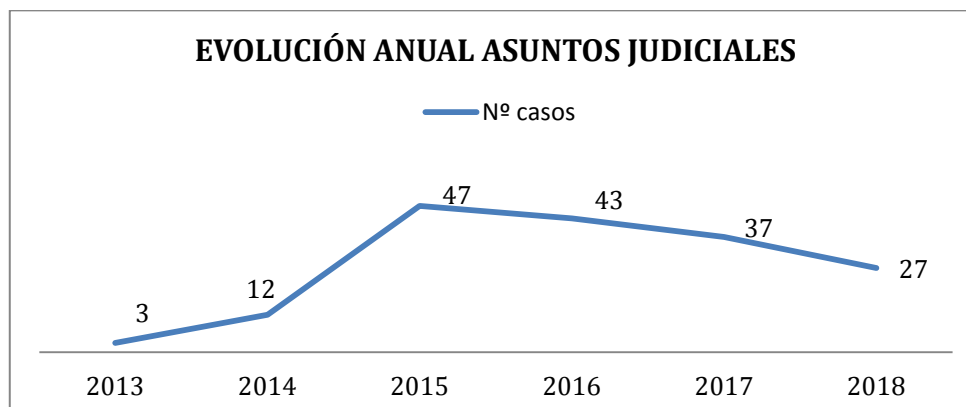




Respecto a los asuntos tratados en el **ámbito de menores**, entre los años 2013 y 2018 el número de casos se ha mantenido entre los 5 y 10 casos anuales, excepto en el año 2015 en el que se observó un aumento de estos. La UMEPOL llegó a atender 14 casos relacionados con menores. Por lo que respecta 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.

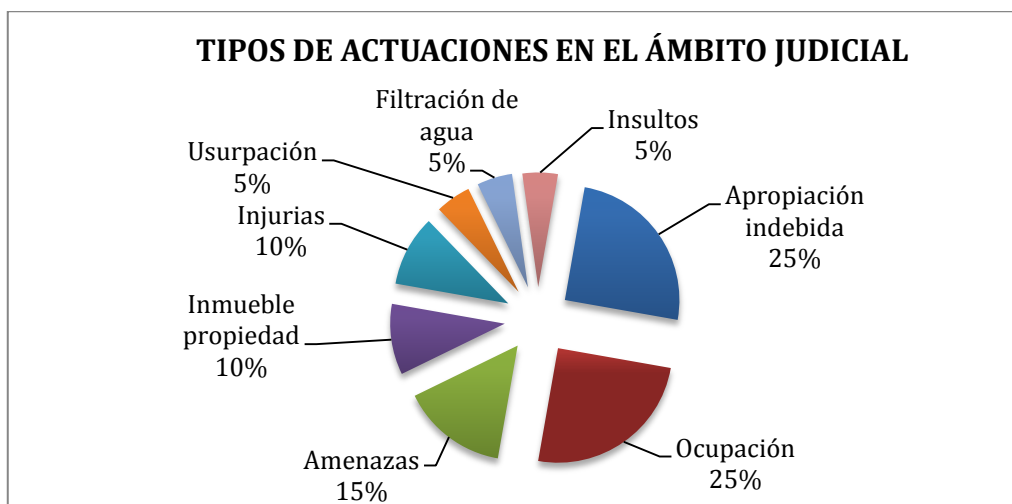




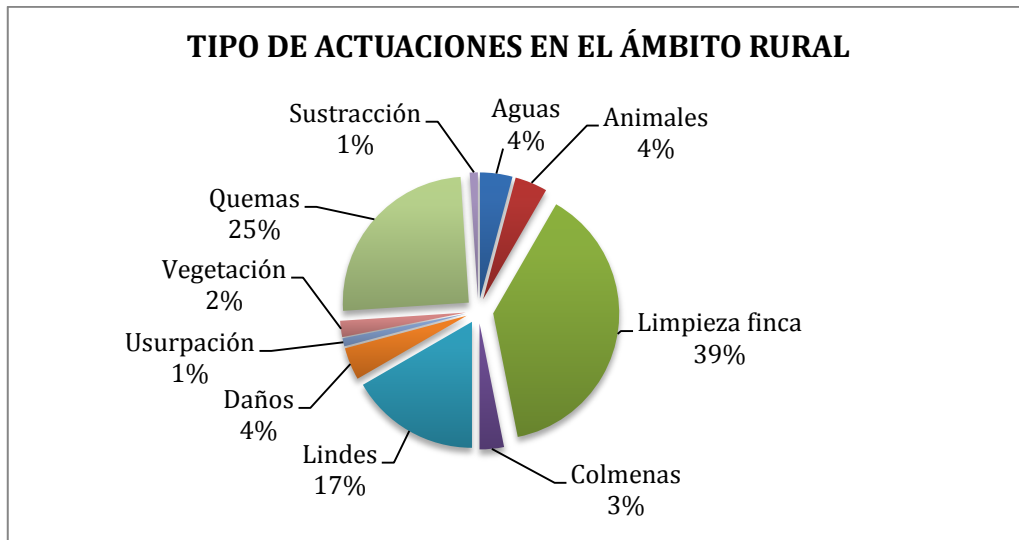
5. TIPOS DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO CON LA MATERIA

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:

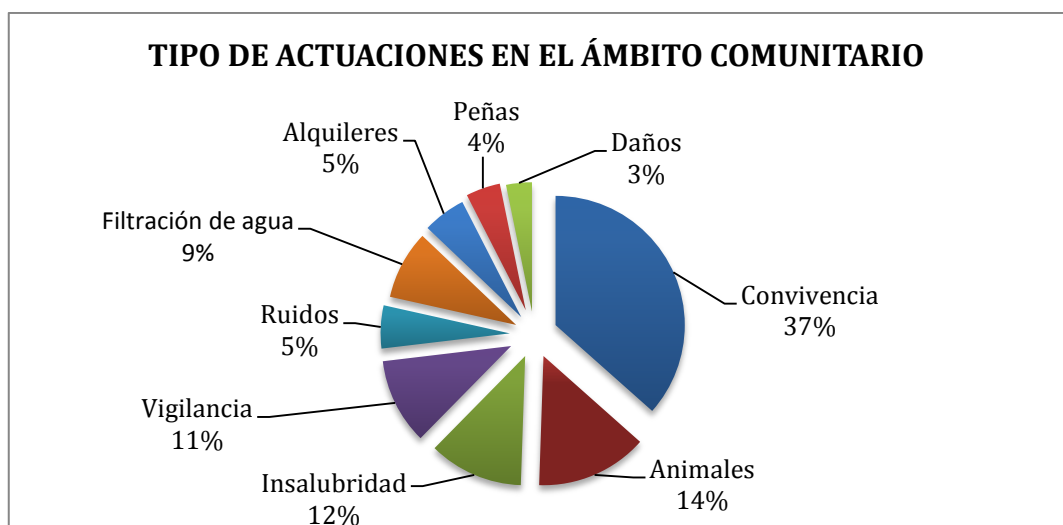
- a) Que, en el **ámbito judicial**, la gestión de asuntos ante los diferentes requerimientos judiciales se han centrado principalmente en materias como: apropiación indebida, ocupación, amenazas, injurias, inmuebles propiedad; y otros con menor porcentaje como: usurpación, filtración de agua, lesiones, 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.



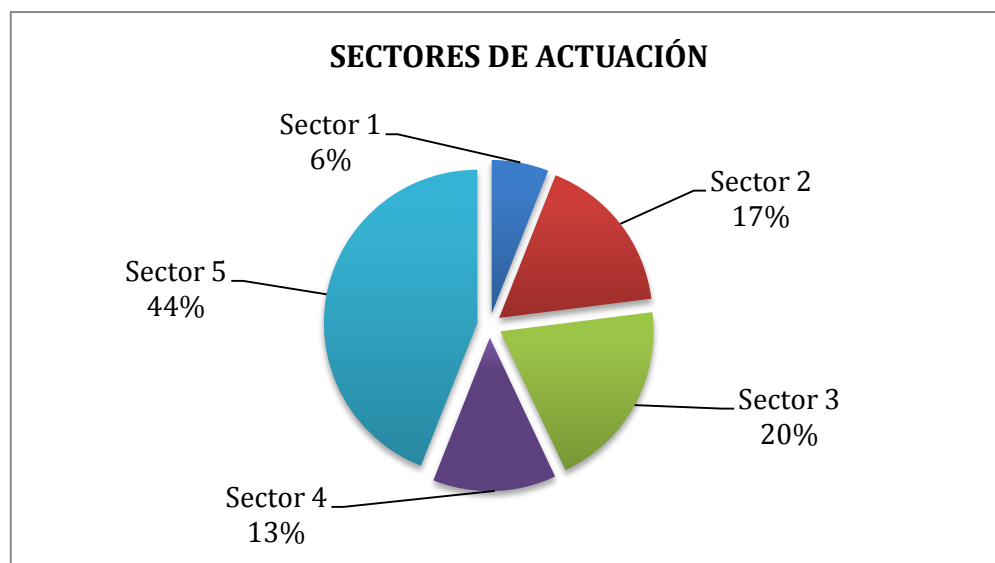


6. SECTORES DE ACTUACIÓN

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.

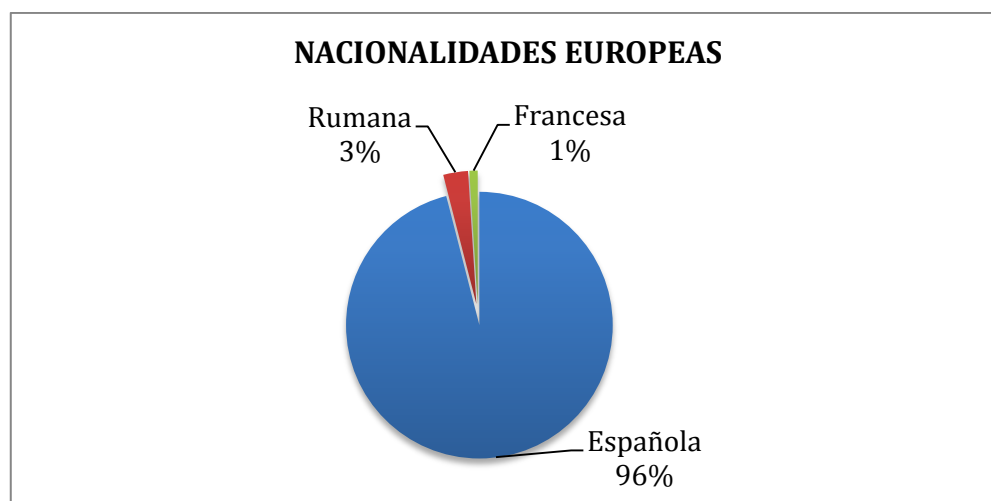
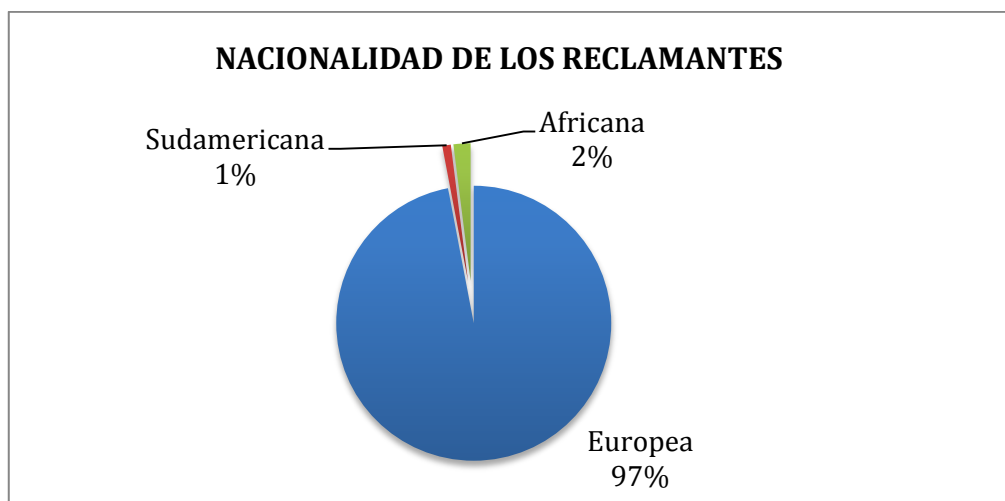
7.1. RASGO: NACIONALIDAD

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

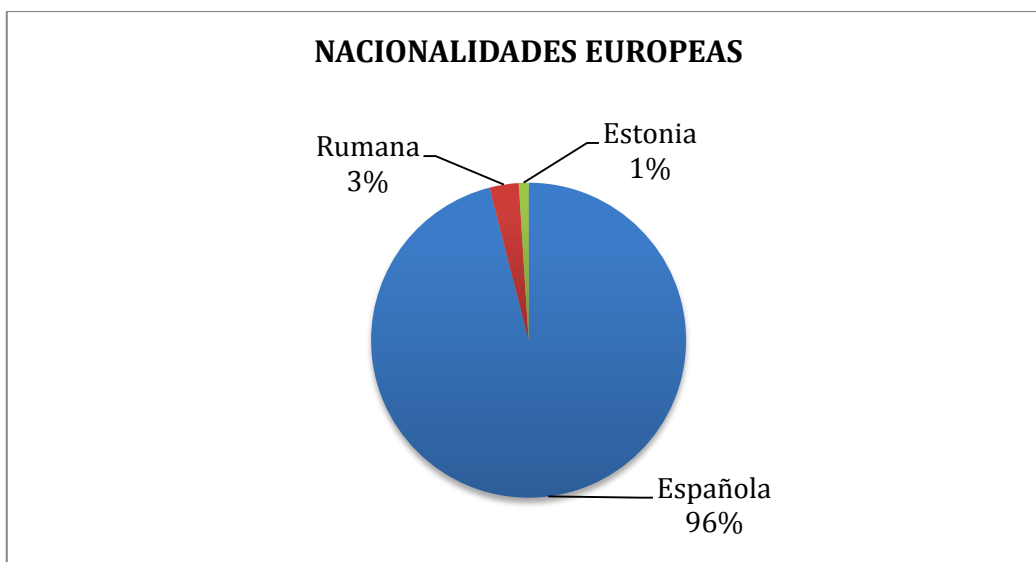
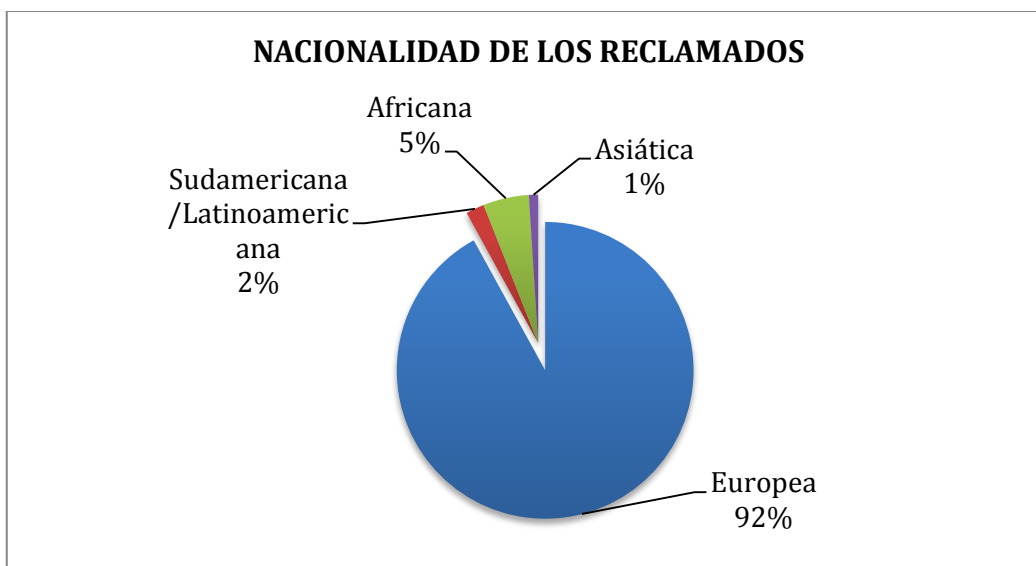
Siguiendo la línea del apartado anterior, en el siguiente también se pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes al servicio de mediación policial de la localidad.

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).

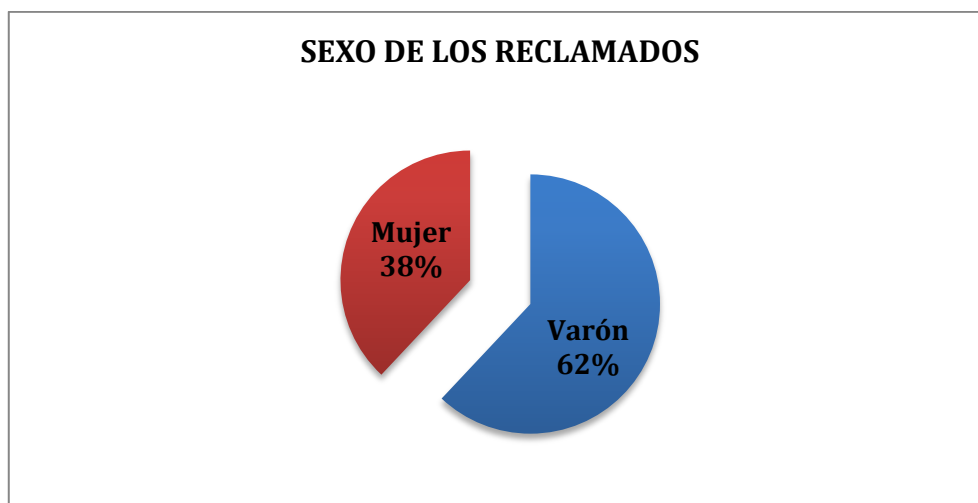
7.2.1. Sexo de los reclamantes

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).



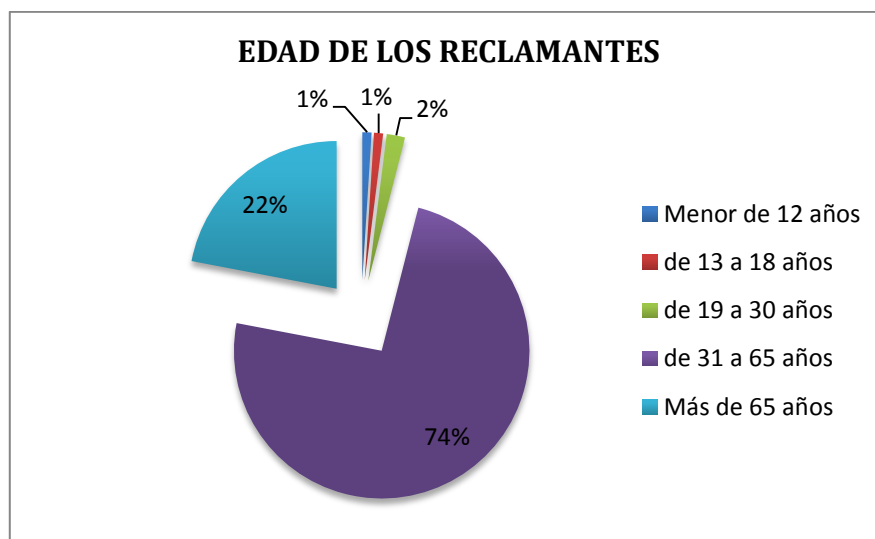
7.3. RASGO: EDAD

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.

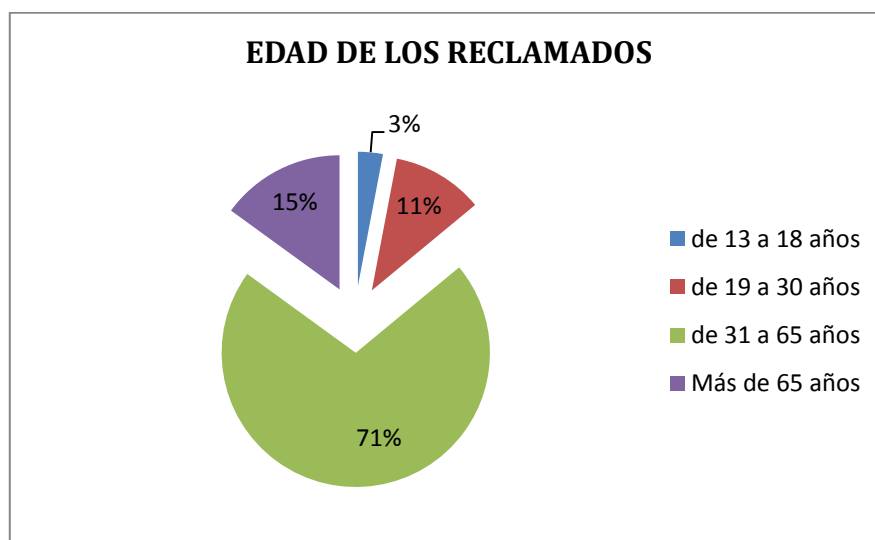
7.3.1. Edad de los reclamantes

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.