



# **Policía Local de Vila-real**

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



- 1. PRÓLOGO**
- 2. RESUMEN DE ACTUACIONES**
- 3. MEDIACIÓN POLICIAL**
- 4. AREAS DE INTERVENCIÓN**
- 5. TIPOS DE INTERVENCIÓN**
- 6. SECTORES DE ACTUACIÓN**
- 7. PERFIL**
  - 7.1 RASGO NACIONALIDAD**
  - 7.2 RASGO SEXO**
  - 7.3 RASGO EDAD**
- 8. FORMACIÓN**



## 1. PRÓLOGO

El servicio de Mediación Policial de Vila-real tiene una finalidad preventiva, siendo un servicio prestado de forma gratuita por la Administración con el propósito de dotar a los ciudadanos de la localidad de los instrumentos necesarios para la resolución de forma ágil y rápida de aquellas situaciones de conflicto que pueden surgir en su convivencia diaria. Para ello se articula la presente estadística como método de evaluación de las actuaciones realizadas por la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Vila-real (UMEPOL) durante el ejercicio 2016, en dicha materia.

El servicio puede ser requerido por cualquier ciudadano a través de instancia general, que será presentada en el registro general de Ayuntamiento de Vila-real. El documento contendrá una relación sucinta del conflicto a tratar, filiación del requirente, un teléfono de contacto y la expresión de voluntad de participar en un proceso de mediación policial.

Recibida la solicitud y tras un estudio previo de la problemática planteada, se procederá a la asignación del asunto a un agente mediador, persona que iniciará los contactos con las personas implicadas con la finalidad de gestionar el proceso de resolución del asunto.

El compromiso adquirido por la Unidad, de acuerdo a su **Carta de Servicios**, es gestionar el conflicto junto con las partes en un plazo no superior a 60 días desde el día de registro de la solicitud en las dependencias municipales.

El crecimiento del proyecto, confirma que se trata de la consolidación de una nueva práctica policial que se configura, vista la evolución, hacía 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.
- Discriminar el lugar de actuación, distinguiendo entre otros: domicilio, vía pública, solares, etc.
- Establecer el perfil básico de los ciudadanos que requieren y participan en los procesos de mediación, delimitando los rasgos predominantes sobre edad, sexo y nacionalidad.
- Determinar el grado de satisfacción ciudadana derivado del conjunto de actuaciones realizadas durante el presente ejercicio, con el fin de corregir posibles desviaciones.

Finalmente se concluye el presente documento enunciando el número de horas de Formación invertidas por los integrantes de la unidad UMEPOL con el fin de mejorar su capacitación en técnicas de Mediación Policial para la resolución de conflictos.



## 2. RESUMEN DE ACTUACIONES

A modo de introducción podemos clasificar las actuaciones derivadas de los requerimientos ciudadanos atendiendo a las siguientes nomenclatura, distribución de las actuaciones realizadas y número de casos unitarios atendidos por la unidad UMEPOL:

En lo relativo al apartado denominado como **mediación se han recibido para trámite un total de 351 procedimientos**, no procediendo a su gestión en 29 ocasiones.

Procedimientos recibidos	Procedimientos No tramitados
<b>351</b>	<b>29</b>

El número de **procedimientos derivados a trámite, que han sido** gestionados ha sido de **322 asuntos**, correspondiéndose según cuadro anexo: **81 derivados a mediación formal y 241 gestionados a través de la mediación informal.**

M.P. FORMAL	81
M.P. INFORMAL	241
Total de procedimientos gestionados	322

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 diferentes ámbitos como; el judicial, relacionado con menores, ámbito rural y comunitario.

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

- Que en el entorno de la Mediación Policial Judicial (MPJ) la unidad ha intervenido en 43 asuntos.
- Que en cuanto a lo recogido en lo relativo a Mediación Policial en el ámbito de menores (MPM) se ha colaborado en 4 asuntos.
- Que en el entorno de Mediación Policial Rural (MPR) se ha colaborado en 8 asuntos.



- Finalmente en el ámbito de la Mediación Policial Comunitaria (MPC) se ha colaborado en 26 asuntos.

Cuadro resumen de actuaciones en los diferentes ámbitos y número de acuerdos consensuados por las partes:

<b>M.P.JUDICIAL.</b>	<b>43</b>	, de ellos finalizan con <b>acuerdo 22 asuntos.</b>
<b>M.P.MENORES.</b>	<b>4</b>	, de ellos finalizan con <b>acuerdo 3 asuntos.</b>
<b>M.P.RURAL.</b>	<b>8</b>	, de ellos finalizan con <b>acuerdo 4 asuntos.</b>
<b>M.P.COMUNITARIA.</b>	<b>26</b>	, de ellos finalizan con <b>acuerdo 25 asuntos.</b>

Por otro lado la intervención desde el **área informal** de la Mediación Policial se concreta en la participación de los miembros de la unidad en la gestión de asuntos tan diversos como; convivencia, molestias, animales, ruidos., etc., y que se pueden desglosar dentro de dos grandes grupos:

- Actuaciones en el ámbito de la **Mediación Policial Rural (MPR)**, desde donde se ha intervenido en **73** procedimientos.
- Intervenciones en el apartado de **Mediación Policial Comunitaria (MPC)**, desde donde se han tramitado un total de 168 casos.

<b>M.P.RURAL.</b>	<b>73</b>
<b>M.P.COMUNITARIA.</b>	<b>168</b>
<b>Total asuntos gestionados en el área informal:</b>	<b>241</b>

#### **En cuanto al grado de resolución:**

Cabe destacar que el grado de resolución de los mismos se mantiene en porcentajes similares a los del ejercicio anterior, de tal forma que durante el año 2016, de **322 casos tramitados** por la Unidad de Mediación, un **92 % ha finalizado con un acuerdo de las partes.**

En este apartado, cabe mencionar el **ámbito judicial**, destacando que se han remitido desde sede judicial 43 asuntos a trámite de la Unidad de Mediación Policial, de los que en **22 casos, las partes han aceptado participar, finalizado todos ellos con un acuerdo** satisfactorio para los partícipes.



Porcentualmente como se puede observar en el siguiente gráfico:

- Que en el 51 % de los asuntos remitidos, los ciudadanos aceptan como vía de solución del conflicto la Mediación Policial, arrojando a su vez un porcentaje de acuerdo del 100%.
- Que en el 49 % de los asuntos remitidos a la Unidad de Mediación Policial, los ciudadanos no aceptan dicha vía de solución de conflictos, dirigiéndose a la vía exclusivamente penal.



Por otro lado se pone de manifestó un aumento en los plazos necesarios para la gestión de los procedimientos, de tal forma que el incremento de tiempo necesario para su gestión, a aumentando en una media de 10 días.

Finalmente señalar que el grado de satisfacción con el servicio, expresado por los ciudadanos de la localidad, se mantiene en entornos similares ejercicios anteriores cuantificados en una satisfacción del **93 %**.



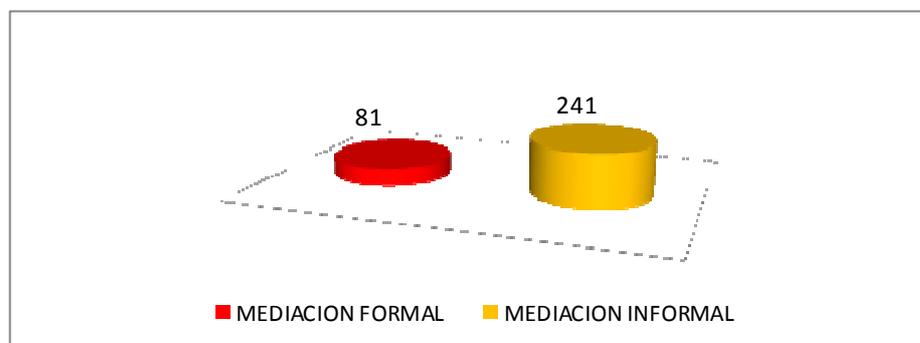
### 3. MEDIACIÓN POLICIAL

La intervención de la Unidad de Mediación Policial de la localidad de Vila-real en la gestión de procesos en el ámbito de la mediación tanto de carácter formal como informal se ha traducido en la gestión de 322 asuntos.

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

- **Procedimiento formal:** Aquel realizado en los ámbitos rural, comunitario y/o familiar que requieren de un proceso en el que se mantienen entrevistas con los implicados y que pueden finalizar en una sesión de mediación policial, realizada generalmente en sede policial.
  - **81 asuntos gestionados**
- **Procedimiento informal:** Aquellos procesos de resolución de conflictos en los que el agente mediador mantiene diversas entrevistas con las partes implicadas, tras las que los afectados llegan a un acuerdo informal, consensuado y vinculante que no es plasmado en documento público.
  - **241 asuntos gestionados.**

Su representación gráfica corresponde a:



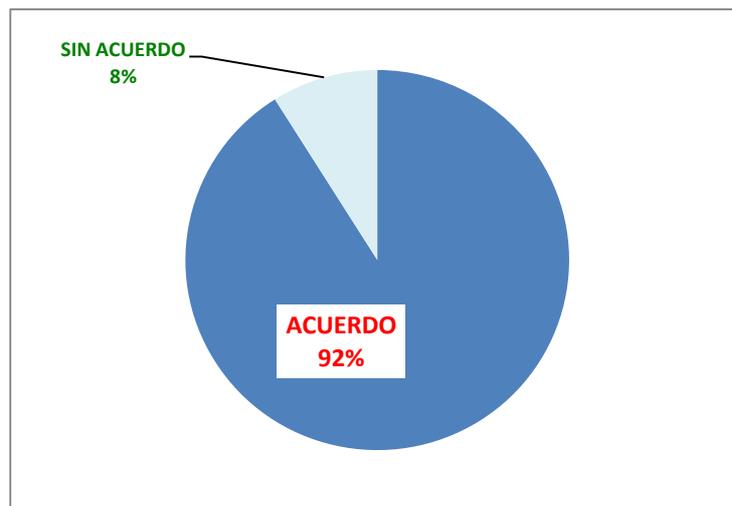
La participación porcentual de cada uno de los ámbitos de actuación queda reflejado en el siguiente gráfico:





- **Grado de resolución**

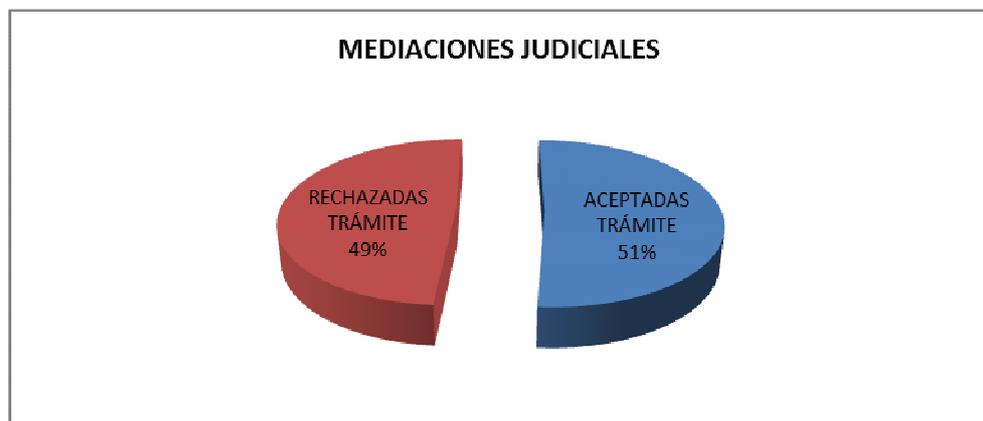
En cuanto al **grado de resolución** de los asuntos tratados cabe indicar que en un 8 % de ellos las partes no han podido llegar a un acuerdo que satisfaga todas sus expectativas, si bien cabe destacar que el 92 % de los asuntos tramitados han tenido una solución acorde a las necesidades de las partes.



- **Grado resolución asuntos derivados desde sede Judicial.**

Significar que los ciudadanos que han sido derivados a Mediación Policial Judicial, se han materializado en un total de **43 asuntos, aceptando participar en el proceso 22**, finalizando todos ellos con un acuerdo de las partes, lo que representa un **100 % de acuerdos** en los procesos en que las partes han manifestado su voluntad de participar.

El siguiente gráfico refleja porcentualmente el grado de voluntariedad de los ciudadanos a participar en los procesos de Mediación Policial en el ámbito judicial.





- **Plazos**

En cuanto al **plazo** de tiempo estimado para la resolución de los conflictos planteados por los ciudadanos hay que indicar que el periodo de tiempo necesitado para la gestión y en su caso resolución de los eventos planteados ha sido inferior en plazo a los 60 días estipulados en la Carta de Servicios.

En un 93 % de las ocasiones se han cumplido los plazos, si bien cabe significar que ha aumentado el tiempo medio de gestión, pasando de los 30 a 35 días que necesitaban los procesos durante el ejercicio 2015, a los 45 a 55 días actuales.



- **Grado de Satisfacción**

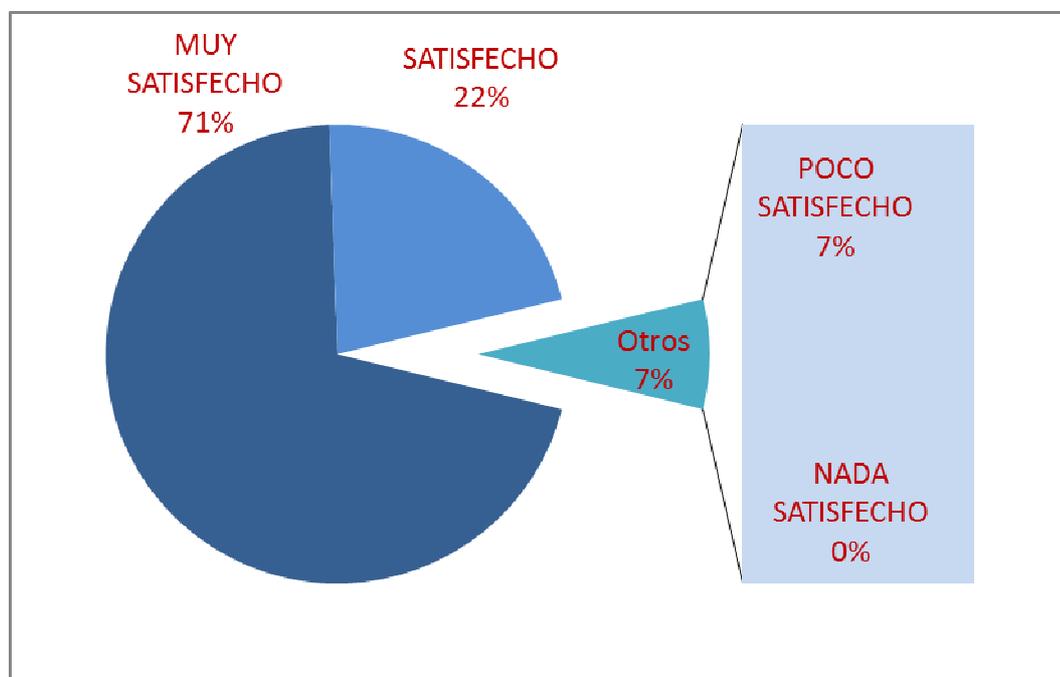
En busca de la excelencia en la calidad de la atención ofrecida al ciudadano es importantísimo tener un conocimiento profundo dentro de la organización policial sobre el grado de satisfacción que expresa la ciudadanía sobre la atención y seguimiento de los casos.

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



En la gráfica anexa el grado, se puede observar el grado de satisfacción manifestado por la ciudadanía con el servicio de Mediación Policial de la Policía Local de Vila-real, encontrándose el mismo en entornos positivos del 93 %, del conjunto total.

Gráfica porcentual del Grado de Satisfacción:





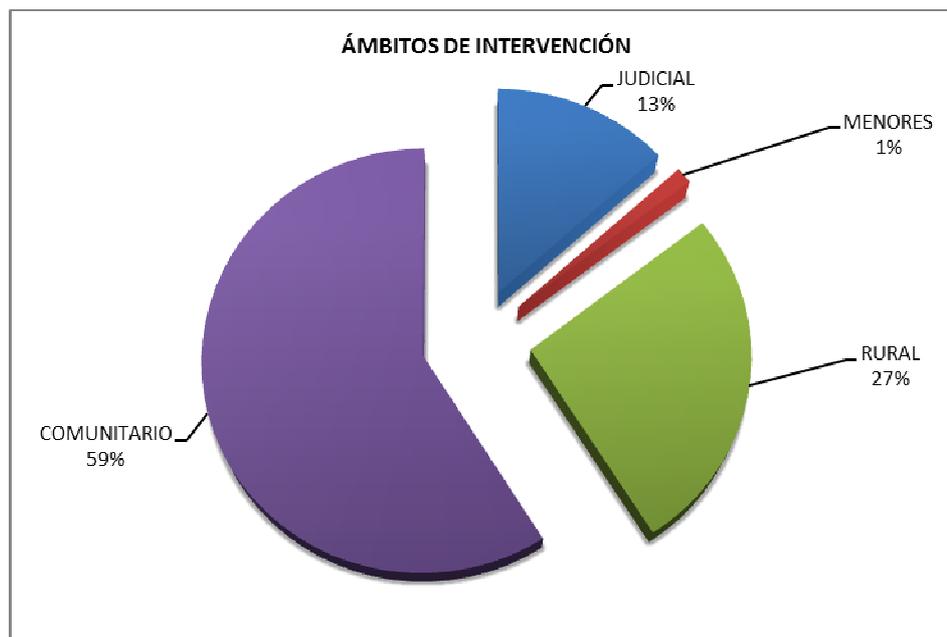
#### 4. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Los ciudadanos de la localidad de Vila-real han solicitado la participación de la Unidad de Mediación Policial (UMEPOL) para participar en la gestión de diversos procedimientos de carácter formal o informal, centrado en el ámbito de actuación de las áreas, judicial, menores, rural y comunitaria.

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

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

Las áreas de intervención en relación a los 322 asuntos gestionados han derivado porcentualmente y de forma concreta a los siguientes ámbitos:



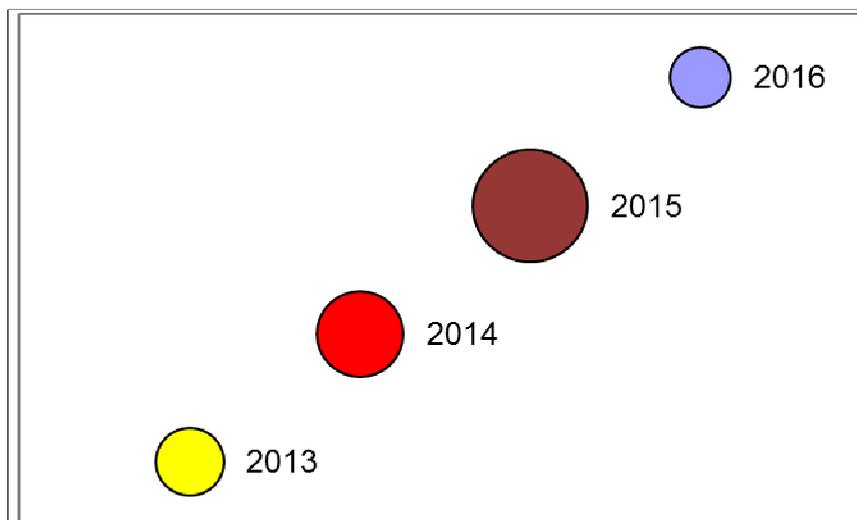
El despliegue de actuaciones manifiesta la evolución anual en las diferentes materias gestionadas desde la unidad, así se puede concluir:



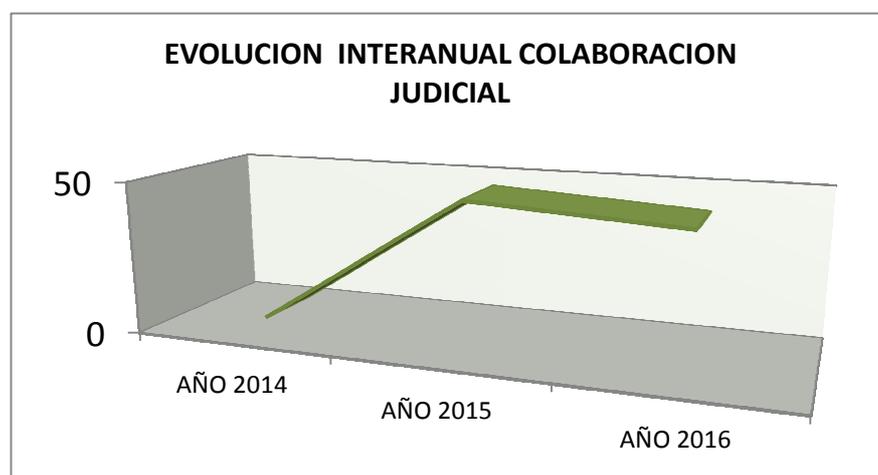
Respecto a los asuntos tratados en el **ámbito de menores**, cabe destacar durante el ejercicio 2016 el descenso de asuntos tratados, retornando a datos similares al ejercicio 2013

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

El siguiente gráfico pone de manifiesto la evolución en cuanto al número de casos tratados en materia de menores.



Del análisis del número de casos tramitados en el área **judicial** se puede observar que el incremento de intervenciones en dicha materia a requerimiento de los Órganos de la Administración de Justicia se mantiene durante el presente ejercicio en cifras similares al ejercicio anterior con un número de 43 asuntos tratados en dicho ámbito,

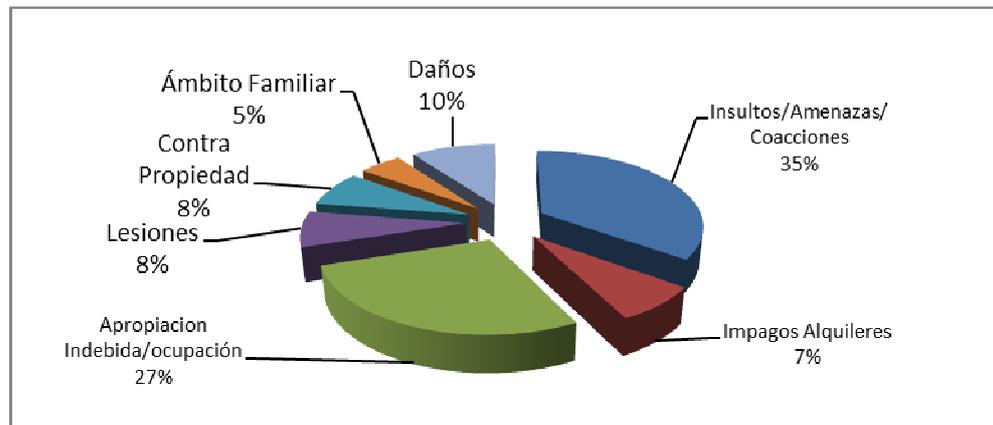


**5. TIPOS DE INTERVENCION DE ACUERDO A LA MATERIA.**

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

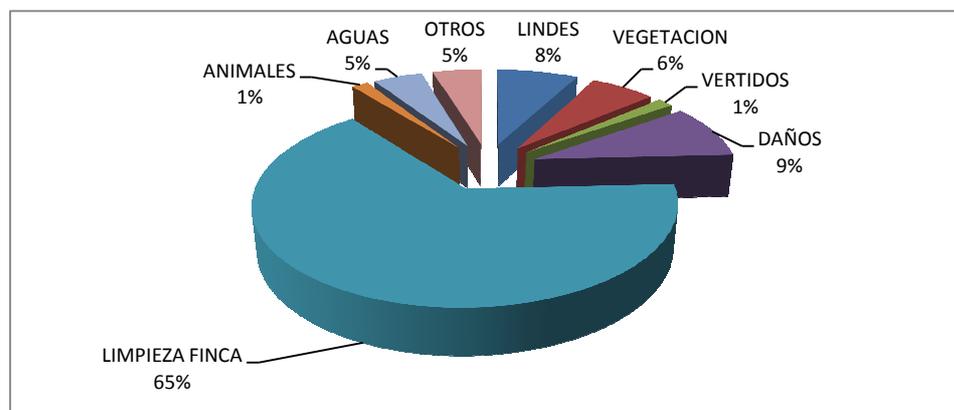
- a. Que en el **Ámbito Judicial, la gestión de asuntos** ante los diferentes requerimientos judiciales se han centrado en materias tan diversas como; Ocupaciones de inmuebles, apropiación indebida, amenazas, etc., y que se reflejan en la siguiente gráfica.

Tipos actuaciones en el ámbito judicial.



- b. Que en el **ámbito Rural** la participación en la gestión de conflictos se ha trasladado a un elenco de asuntos muy diversos, pudiendo concretar especialmente como ámbitos de actuación, la problemática derivada de lindes, limpiezas de fincas, fugas o sustracción, entre otros. Dicha actividad se ha concentrado atendiendo a los porcentajes establecidos en la siguiente gráfica.

Tipo de actuaciones en el ámbito rural.





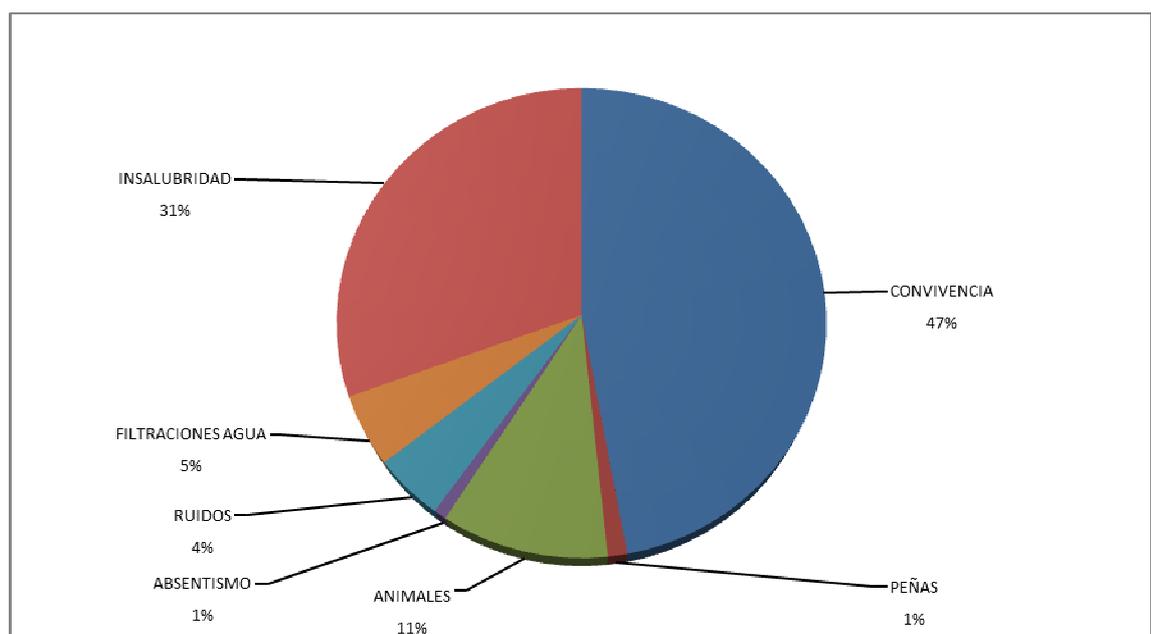
- c. Finalmente en el ámbito comunitario, los requerimientos vecinales han sido de muy diversa índole.

Del examen de casos se puede observar que las mayores inquietudes sociales han venido derivadas de problemas surgidos sobre:

- Convivencia, molestias de carácter general: 47 %
- Peñas: 1 %
- Ruidos: 4 %
- Insalubridad: 31 %
- Filtraciones de agua: 5%
- Específicas provocadas por animales de compañía. 11 %

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

Tipos de actuaciones en el ámbito comunitario



Del estudio de la gráfica cabe concluir en comparativa con la del ejercicio 2015, cabe destacar la disminución de los asuntos derivados ante molestias provocadas por peñas, hechos que han disminuido del 3 % del ejercicio anterior al 1 % del año actual y aquellas derivadas de solicitudes ante molestias provocadas por los animales domésticos, que han sufrido una considerable disminución del 31 % al 11 % actual.



## 6. SECTORES DE ACTUACION

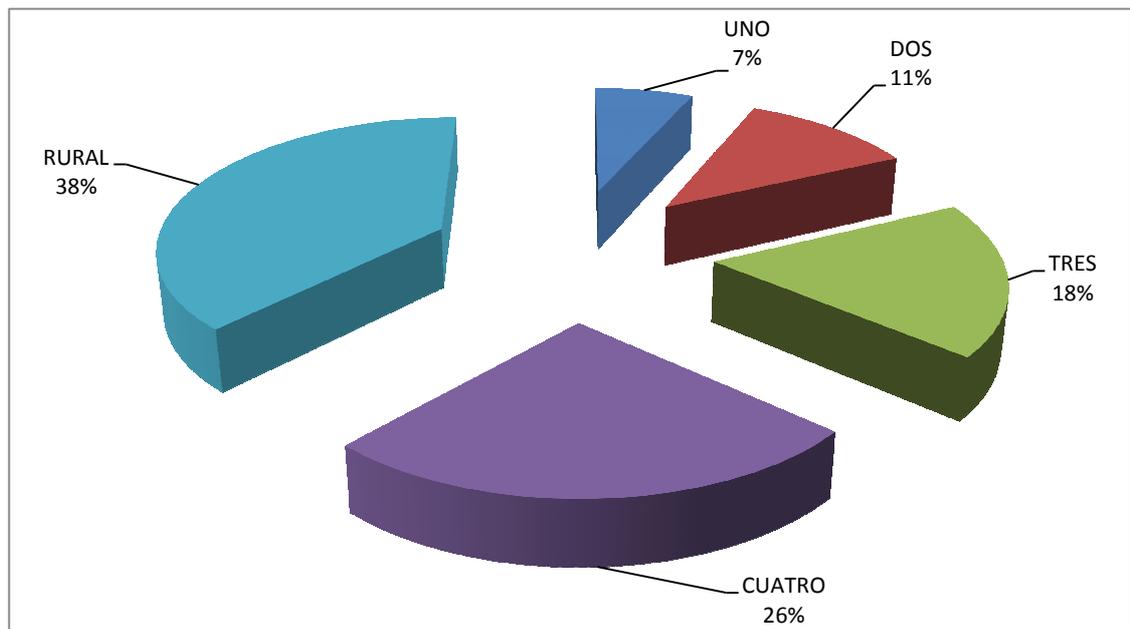
Los requerimientos ciudadanos, derivados con el objetivo de que los miembros de esta Unidad de Mediación Policial colabore en la resolución de conflictos, han sido demandados de diferentes lugares de la población, haciendo necesario segmentar ficticiamente la población en los sectores que se describen.

Posteriormente se ha asignado porcentualmente un índice sobre el total de 322 demandas atendidas.

Descripción de sectores y asignación de índices:

- Sector Uno: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda-Vicente Sánchez-S Manuel (Zona sentido Onda): 7 % de las actuaciones.
- Sector Dos: Determinado por el cuadrante establecido por calle Onda- J. Bautista Lloréns (zona sentido Onda): 11 % de las actuaciones.
- Sector Tres: Determinado por el cuadrante establecido por la calle Burriana/Onda-Vicente Sánchez (Sentido Alquerías Niño Perdido): 18 % de las actuaciones.
- Sector Cuatro: Determinado por el cuadrante establecido por la calle Burriana/Onda-J. B. Lloréns (Sentido Almanzora): 26 % de las actuaciones.
- Sector Cinco: Determinado por el término municipal de la localidad: 38 % de actuaciones.

Sectores de actuación





## 7. PERFILES

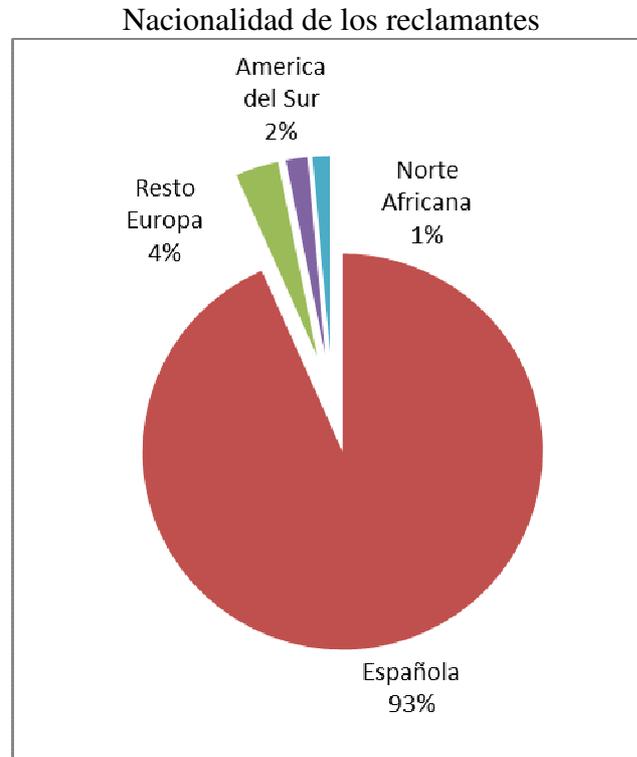
Del estudio del conjunto de peculiaridades que caracterizan a las personas demandantes y reclamadas del servicio de mediación policial, se puede establecer que el perfil sobre la nacionalidad y edad de las personas implicadas en los asuntos tramitados por la unidad de mediación ha continuado con la tendencia iniciada en años anteriores.

### a. Rasgo Nacionalidad

#### 7.1.1 Nacionalidad de los reclamantes.

En relación a la nacionalidad, se observa, que tras la brusca modificación exponencial sufrida el ejercicio 2014, en el que el rasgo de nacionalidad española sufrió un gran incremento, actualmente dicho parámetro se mantiene en el mismo rango de estabilidad.

Así se puede resumir que durante el ejercicio 2016, el rasgo de la nacionalidad de los reclamantes, ha mantenido una clara presencia de la nacionalidad española, representada porcentualmente en el 93 % del total del conjunto de las nacionalidades de los reclamantes.



Otras nacionalidades como la marroquí, argelina, rumana, eslovaca, inglesa colombiana y brasileña, se agrupan en este caso por continentes, arrojando por agrupaciones los siguientes porcentajes: Norte africana 1 %, Sudamericana 2 % y resto de Europa 4 %.



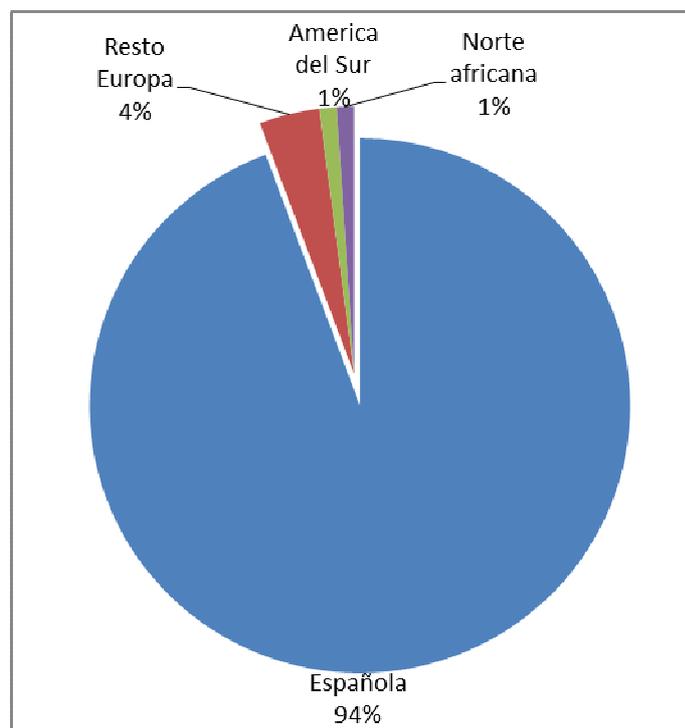
### 7.1.2 Nacionalidad de los Reclamados.

La tendencia actual de la población reclamada se estabiliza en cuanto al rasgo de nacionalidad española sobre el conjunto de nacionalidades, en entornos del 94 % del porcentaje total.

En cuanto a otras nacionalidades hay que destacar, que las mismas se han agrupado por continentes de procedencia:

- Resto de europea: Rumana y rusa: 4%.
- Norte africana: preferentemente marroquí, con un porcentaje sobre el total del 1 %.
- Sudamericana: con una presencia casi testimonial de la nacionalidad Brasileña del 1 %.

Nacionalidad de los Reclamados



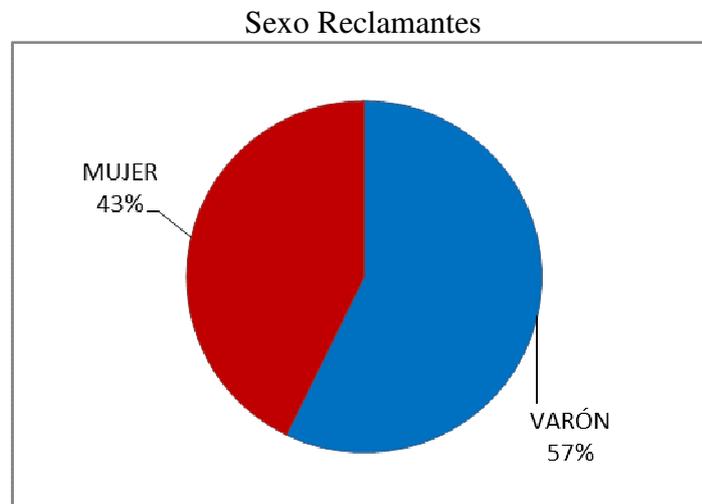


## 7.2 Rasgo Sexo

El rasgo sexo, relacionado con las personas que han requerido los servicios de la Unidad de Mediación Policial (Umepol), presenta variaciones atendiendo a los **grupos** integrados por el conjunto de los reclamantes y por otro por aquel que reúne aquellas personas que han sido objeto de la reclamación (reclamados).

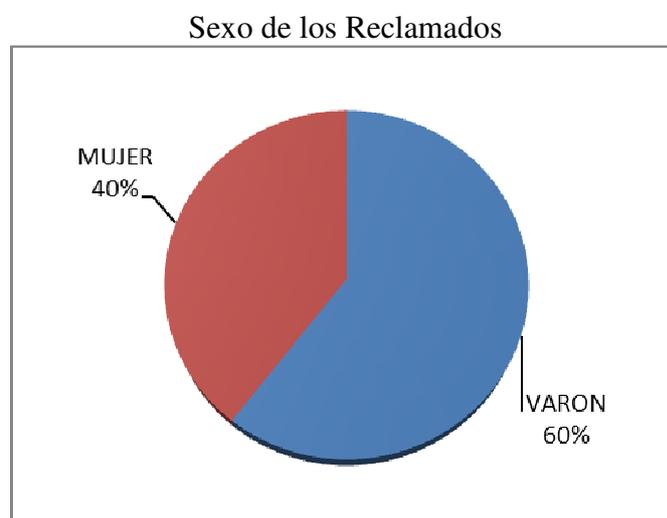
### 7.2.1 Sexo de los reclamantes.

Sobre un total de actuaciones hay que indicar que el perfil donde se determina el rasgo de las personas reclamantes, en cuanto a su sexo, viene reflejado en la siguiente gráfica y en porcentajes del 57 % para el sexo varón y 43 para el de la mujer:



### 7.2.2 Sexo de los reclamados.

Del estudio de los datos recogidos que afectan al rasgo, sexo, de las personas reclamadas, se puede observar en la gráfica anexa los datos relativos al ítem sexo reclamado, donde se determina la relación 40 % del rasgo sexo femenino por 60 % del rasgo sexo masculino.



### 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 asuntos tratados desde la unidad, se han establecido divisiones y rangos de edad de acuerdo a:

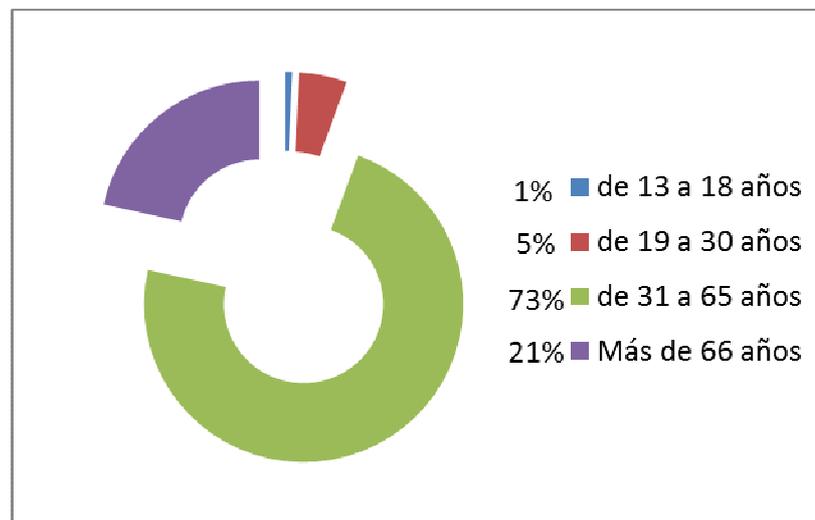
- Se ha efectuado una división entre personas, distinguiendo entre el perfil reclamante y reclamado.
- Posteriormente se han establecidos rangos de edad de dentro de los perfiles, de la siguiente forma; (menor de 12 años, entre 13 y 18 años, entre 19 y 30 años, entre 31 y 65 años y mayores de 66 años), todo ello con el objetivo de encuadrar a cada uno de ellos en un rango.

De todo ello se han obtenido los siguientes resultados:

#### 7.3.1 Edad de los Reclamantes.

Como se puede observar el rango de edad prevalente continua siendo el comprendido en el rango de edades de 31 a 65 años, seguido del grupo de mayores de 66 años y otros en los porcentajes que se reflejan en la siguiente gráfica:

Edad de los reclamantes



Del estudio de la gráfica, comparativamente con la del año anterior, se puede observar una estabilización porcentual en todos los rasgos de edad, si bien cabe señalar que durante el presente ejercicio han desaparecido los reclamantes con edad inferior a los 13 años.

#### 7.3.2 Edad de los Reclamados.



# Policía Local de Vila-real

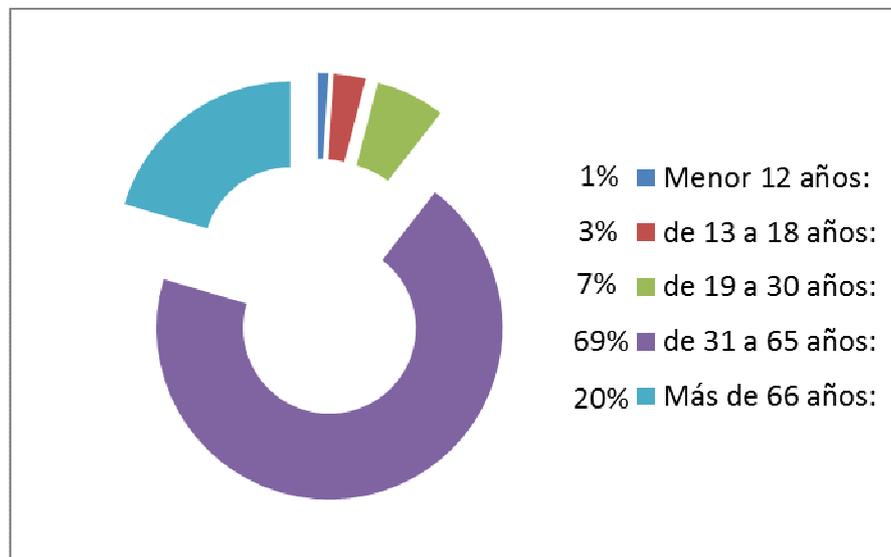
UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Como se puede observar el rango de edad prevalente continua siendo el comprendido en el rango de edades de 31 a 65 años, seguido del grupo de mayores de 66 años y otros en los que se reflejan porcentualmente:

- Menor 12 años.....1%
- Entre 13 y 18 años.....3%
- Entre 19 y 30 años.....7%
- Entre 31 y 65 años .....69%
- Más de 66 años.....20%

Edad de las personas reclamadas



En conclusión, comparativamente se puede deducir que la edad prevalente relativa al perfil reclamante / reclamado es el de la edad de 31 a 65 años.



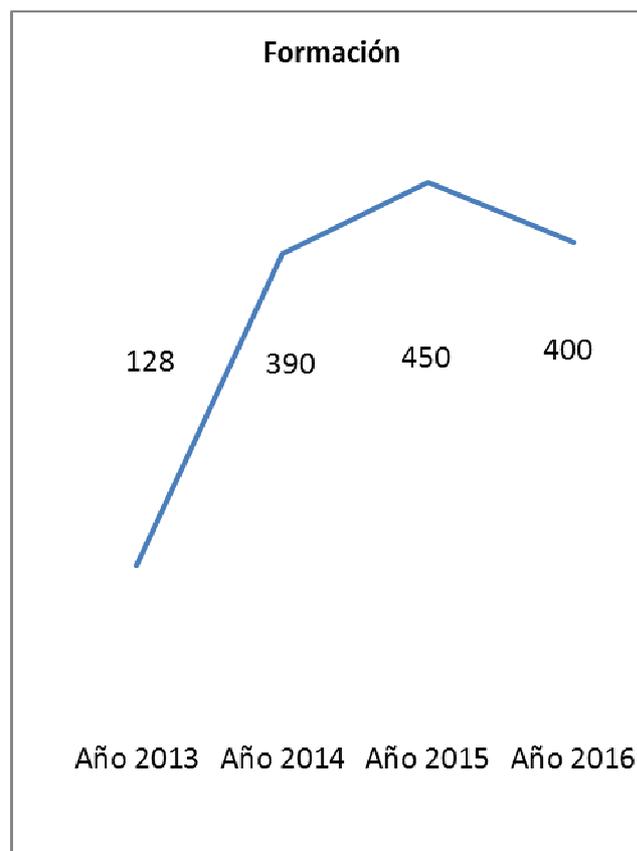
## 8. FORMACIÓN

En un proceso constante de cambio y mejora, es necesario adecuar la formación de los integrantes del grupo de mediación a la realidad social, ello con la finalidad de obtener unos resultados óptimos en su labor cotidiana.

Durante el ejercicio 2016, los integrantes de la Unidad de Mediación Policial han participado con 400 horas en diversos eventos formativos.

El siguiente gráfico muestra la evolución interanual en materia formativa

Cuadro comparativo evolución





# **Policía Local de Vila-real**

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial

