



POLICIA LOCAL

Unitat de Mediació Policial



Estadística sobre gestió de conflictes realitzada per la Unitat de Mediació Policial de Vila-real

Any 2017



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



- 1. PRÒLEG**
- 2. RESUM D'ACTUACIONS**
- 3. MEDIACIÓ POLICIAL**
- 4. ÀREES D'INTERVENCIÓ**
- 5. TIPUS D'INTERVENCIÓ**
- 6. SECTORS D'ACTUACIÓ**
- 7. PERFIL**
 - 7.1 NACIONALITAT**
 - 7.2 SEXE**
 - 7.3 EDAT**



1. PRÒLEG

El servei de mediació policial de Vila-real té una finalitat preventiva i el presta de forma gratuïta 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 la Policia Local de Vila-real (UMEPOL) durant l'exercici 2016, en aquesta matèria.

El servei pot ser requerit per qualsevol ciutadà o ciutadana a través d'una instància general, que serà presentada al Registre general de l'Ajuntament de Vila-real. El document contindrà una relació succinta del conflicte que es tracta, la filiació del requeridor, un telèfon de contacte i l'expressió de voluntat de participar en un procés de mediació policial.

Rebuda la sol·licitud i després d'un estudi previ de la problemàtica plantejada, es procedirà a l'assignació de l'assumpte a un agent mediador, persona 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.

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

Mediació policial comunitària i rural: entesa com aquella que es realitza en els àmbits rural, comunitari i familiar, que requereix un procés en el qual es mantenen entrevistes amb els implicats i que finalitza després d'una sessió de mediació policial que ha de portar a l'acceptació formal d'un acord, a través d'un document.

Mediació policial de menors: com a procés cooperatiu de resolució de conflictes en què els integrants de la secció UMEPOL, per tal de millorar la convivència dels menors d'edat, estén 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 seus pares o tutors, que ha de portar a l'acceptació formal d'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 manera pacífica conflictes que tenen una solució judicial complicada i que, després de tramitar-los, finalitzen amb la remissió al Jutjat d'un ofici de comunicació i informació sobre com ha acabat el procés.

Mediació policial informal: aquells processos de resolució de conflictes pels quals l'agent mediador manté diverses entrevistes amb les parts implicades, després de les quals els afectats arriben a un acord informal, consensuat i vinculant que no és plasmat en un document públic. Dins d'aquest grup d'actuacions es configura un procediment pel qual es resolen aquelles demandes ciutadanes que alteren d'una manera lleu la convivència veïnal normal i que requereixen una atenció continuada per a la resolució, per la qual cosa requereixen la realització de seguiments d'una manera exhaustiva.

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

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

- Classificar en base als 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, distingint entre d'altres: domicili, via pública, solars, etc.
- Establir el perfil bàsic dels ciutadans que requereixen i participen en els processos de mediació i delimitar-ne els trets predominants sobre edat, sexe i nacionalitat.
- Determinar el grau de satisfacció ciutadana derivat del conjunt d'actuacions realitzades durant aquest exercici, a fi de corregir possibles desviacions.

Finalment, aquest document es conclou enunciant el nombre d'hores de formació invertides pels integrants de la unitat UMEPOL a fi de millorar la seua capacitat en tècniques de mediació policial per a la resolució de conflictes.



2. RESUM D'ACTUACIONS

Com a introducció, podem classificar les actuacions derivades dels requeriments ciutadans segons els aspectes següents: nomenclatura, distribució de les actuacions realitzades i nombre de casos unitaris atesos per la UMEPOL.

Quant a l'apartat denominat **mediació**, s'han tramitat un total de **273** procediments, amb el desglossament següent:

MP FORMAL	99
MP INFORMAL	174

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

Quant a la intervenció des d'una perspectiva formal, el desglossament del nombre d'actuacions es pot resumir:

- Que en l'entorn de la mediació policial judicial (MPJ) la unitat ha intervingut en 37 assumptes.
- Que, pel que fa al que recull la mediació policial en l'àmbit de menors (MPM), s'ha col·laborat en 9 assumptes.
- Que, en l'entorn de mediació policial rural (MPR), s'ha col·laborat en 11 assumptes.
- Finalment, en l'àmbit de la mediació policial comunitària (MPC) s'ha col·laborat en 42 assumptes.

MP JUDICIAL		37
MP MENORS		9
MP RURAL		11
MP COMUNITÀRIA		42



D'altra banda, la intervenció des de l'àrea **informal de la mediació policial** es concreta en la participació dels membres de la Unitat en la gestió d'assumptes tan diversos com: convivència, molèsties, animals, sorolls, etc., i que es poden desglossar dins de dos grans grups:

- Actuacions en l'àmbit de la mediació policial rural (MPR), des de la qual s'ha intervingut en **82** procediments.
- Intervencions en l'apartat de mediació policial comunitària (MPC), des de la qual s'han tramitat un total de **92** casos.

MP RURAL	82
MP COMUNITÀRIA	92

Grau d'acceptació i resolució dels procediments:

Durant l'exercici 2017 de **273 casos tramitats** per la Unitat de Mediació Policial de Vila-real, cal destacar que en un percentatge del **89%**, els ciutadans de la localitat han acceptat participar de forma conjunta en un procés de mediació policial.





Per un altre costat, respecte al grau de resolució de conflictes, el nombre d'assumptes acceptats, tramitats, gestionats i resolts amb la intervenció de la Unitat ha patit variacions respecte a l'exercici anterior: durant aquest exercici 2017, s'ha observat un descens percentual en el grau de resolució positiva d'aquests, valorat en 5 punts, de tal forma que es pot observar una disminució en el grau de resolució fins a l'entorn del 87% de l'actual exercici. Per tant, s'ha pogut comprovar, mitjançant la comparativa esmentada els punts forts i la legitimació del mètode, que, encara que no és infal·lible, sí que contribueix de forma inequívoca a la millora de la convivència ciutadana i de la construcció de pau.





3. MEDIACIÓ POLICIAL

La intervenció de la Unitat de Mediació Policial de la localitat de Vila-real en la gestió de processos en l'àmbit de la mediació tant de caràcter formal com informal s'ha traduït en la tramitació i, en el seu cas, gestió, de **273** assumptes.

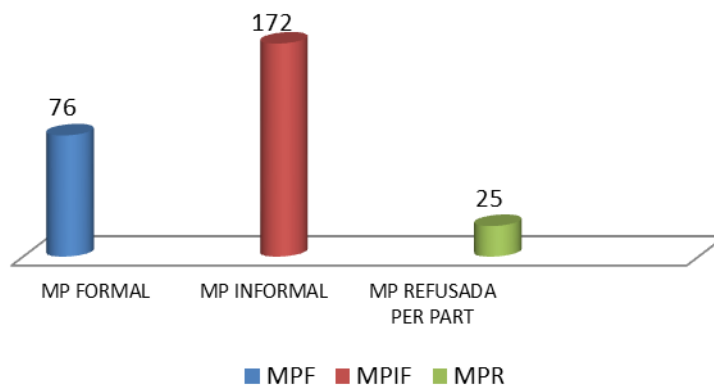
El tràmit d'assumpes es pot desglossar en dos grans grups:

- Procediment formal: assumptes finalitzats amb la confecció d'un document redactat de comú acord amb les premisses establertes per les parts:
 - **76** assumptes gestionats
- Procediment informal: assumptes finalitzats sense la confecció d'un document firmat per les parts, però amb el compromís verbal d'acceptació de compromisos per a la resolució del conflicte:
 - **172** assumptes gestionats

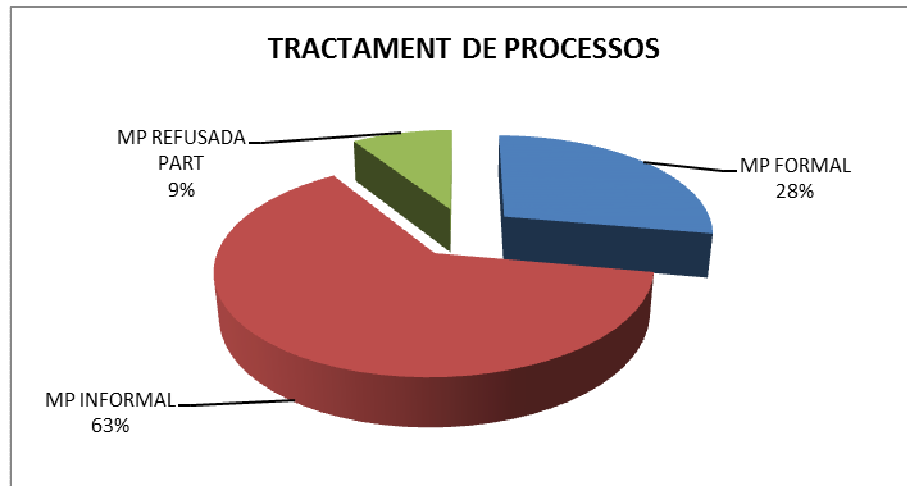
També cal destacar el nombre d'assumpes en els quals, tot i que s'ha iniciat la tramitació del procediment, finalment han sigut desestimats de gestió, per haver sigut refusada la participació de forma voluntària per part d'algun dels ciutadans implicats.

- **25** assumptes refusats de part

La seua representació gràfica es correspon amb:



Des d'una representació percentual de cadascun dels àmbits d'actuació, es pot reflectir segons el gràfic següent:



- **Grau de resolució**

Pel que fa al **grau de resolució** dels assumptes tractats, cal indicar que, en un **13%** d'aquests, les parts no han pogut arribar a un acord que satisfera totes les seues expectatives, si bé cal destacar que el **87%** dels assumptes tramitats han tingut una solució conforme a les necessitats de les parts.





- **Grau de resolució d'assumptes derivats des de seu judicial**

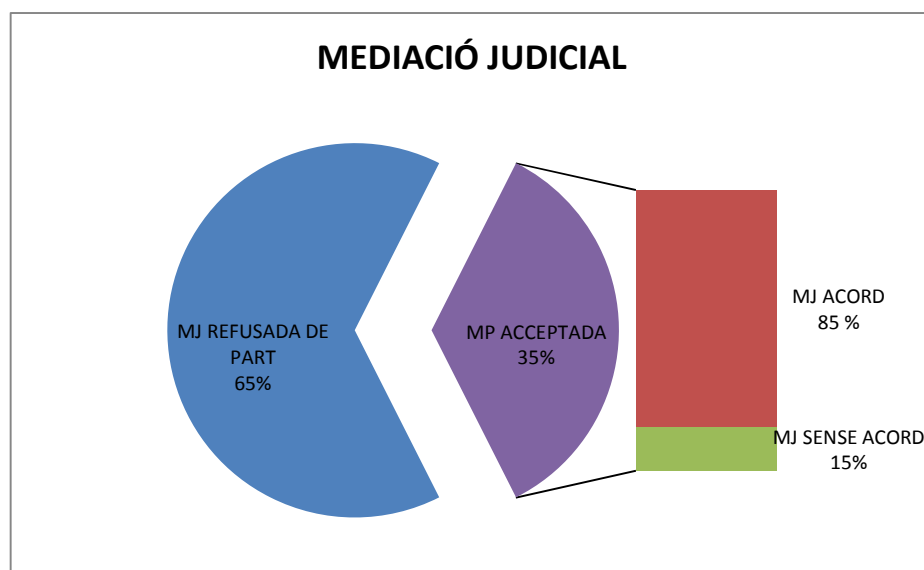
Dins de l'àmbit judicial, és procedent destacar que s'han remés **37** assumptes al tràmit de mediació policial i, des de l'anàlisi dels diferents processos, ha donat els resultats següents:

MP JUDICIAL ACORD	11
MP JUDICIAL SENSE ACORD	2
MP JUDICIAL REFUSADA DE PART	24

Percentualment es pot observar:

- Que en el 35% dels assumptes remesos des de seu judicial, els ciutadans accepten com a via de solució al conflicte la mediació policial.
- Que en el 65% dels assumptes remesos des de l'estament judicial a la Unitat de Mediació Policial de Vila-real, els ciutadans no accepten aquesta via de solució de conflictes i rebutgen participar en el procés, per la qual cosa, consideren millor opció dirigir-se a la via exclusivament penal.

Gràfic pel qual es pot observar el grau d'acceptació, o en cas contrari, de rebuig per part dels interessats a participar en un procés de mediació policial sobre el conjunt total de casos remesos des de l'estament judicial i establert en un total de 37.



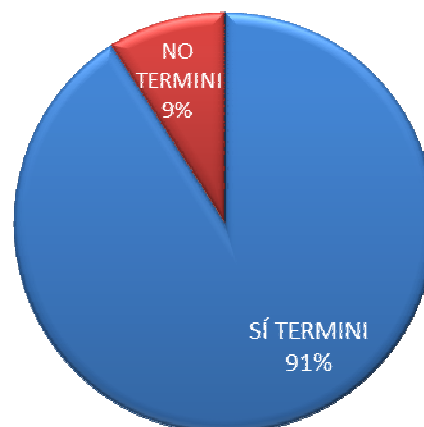
- D'una anàlisi més de les dades obtingudes, es pot concloure que, del conjunt dels casos en què les parts han admès la mediació com a via de millora de la convivència, el 84% d'assumptes han finalitzat amb una resolució positiva del conflicte, de manera que l'acord subscrit ha satisfet íntegrament les pretensions dels partícips, per la qual cosa aquests han renunciat a continuar pel procés penal.



- **Terminis**

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

TERMINIS DE GESTIÓ



En un 91% de les ocasions s'han complert els terminis, si bé cal significar que ha augmentat el temps mitjà de gestió, que ha passat del període de 45 a 55 dies que necessitaven els processos durant l'exercici 2016, al període de 45 a 60 dies actual.



- **Grau de satisfacció**

En cerca de l'excel·lència en la qualitat de l'atenció oferida als ciutadans, és importantíssim tenir un coneixement profund dins de l'organització policial sobre el grau de satisfacció que expressa la ciutadania en relació a l'atenció i el seguiment dels casos.

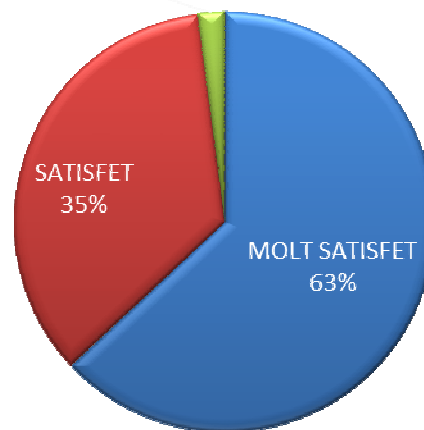
Aquest coneixement es manifesta a través de les diverses entrevistes mantingudes, en les quals el ciutadà respon a diverses qüestions plantejades pel policia, reflectides i analitzades posteriorment en qüestionaris.

Així com es pot observar en el gràfic annex, el grau de màxima satisfacció ciutadana amb el servei de mediació policial de la Policia Local de Vila-real es troba entorn al 98%.

En el costat oposat, podem observar que el grau d'insatisfacció amb la prestació del servei es troba en xifres residuals del 2%.

Gràfica percentual del grau de satisfacció expressada pels ciutadans:

GRAU DE SATISFACCIÓ CIUTADANA





4. ÀREES D'INTERVENCIÓ

Els ciutadans de la localitat de Vila-real han sol·licitat la participació de la Unitat de Mediació Policial (UMEPOL) per tal de participar en la gestió de diversos procediments de caràcter formal o informal, centrats en els àmbits d'actuació de les àrees judicial, menors, rural i comunitària.

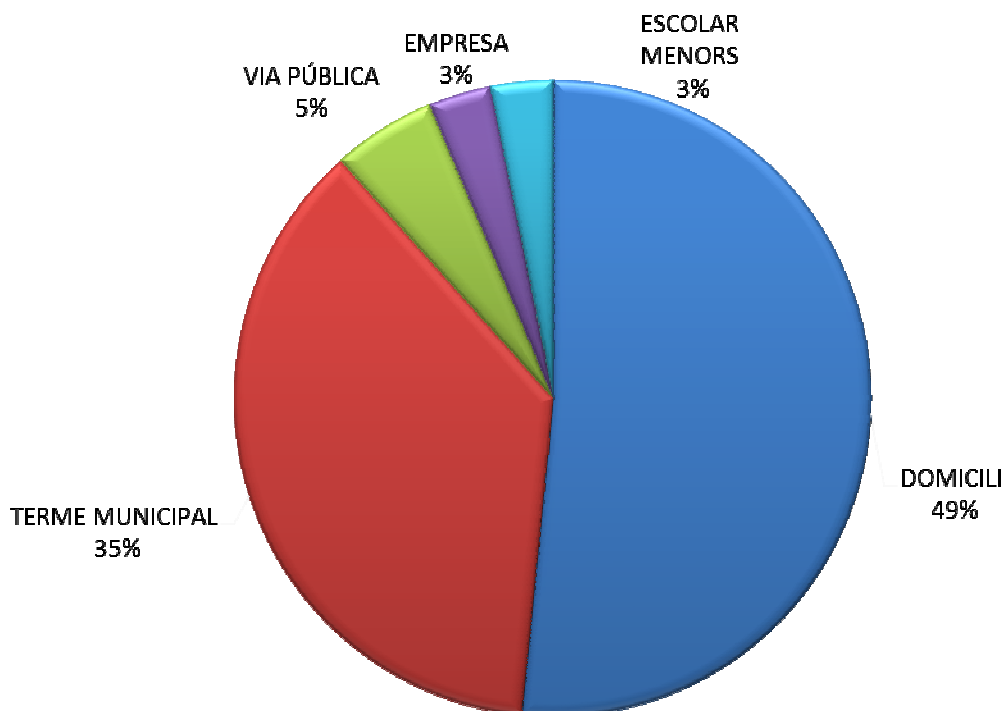
Per a això l'Administració ha posat a disposició de la ciutadania diferents instruments que faciliten aquestes sol·licituds, així es pot concretar:

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

Les àrees d'intervenció en relació amb els **273** assumptes gestionats han derivat percentualment i de forma concreta en els àmbits següents:

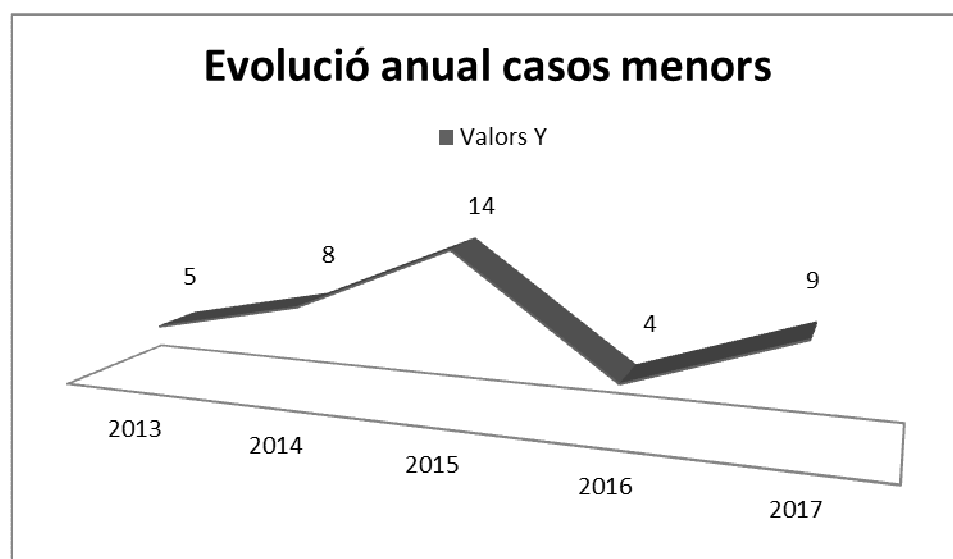
El desplegament d'actuacions manifesta l'evolució anual en les diferents matèries gestionades des de la unitat, així es pot concloure:

Gràfica percentual sobre àmbits d'intervenció:



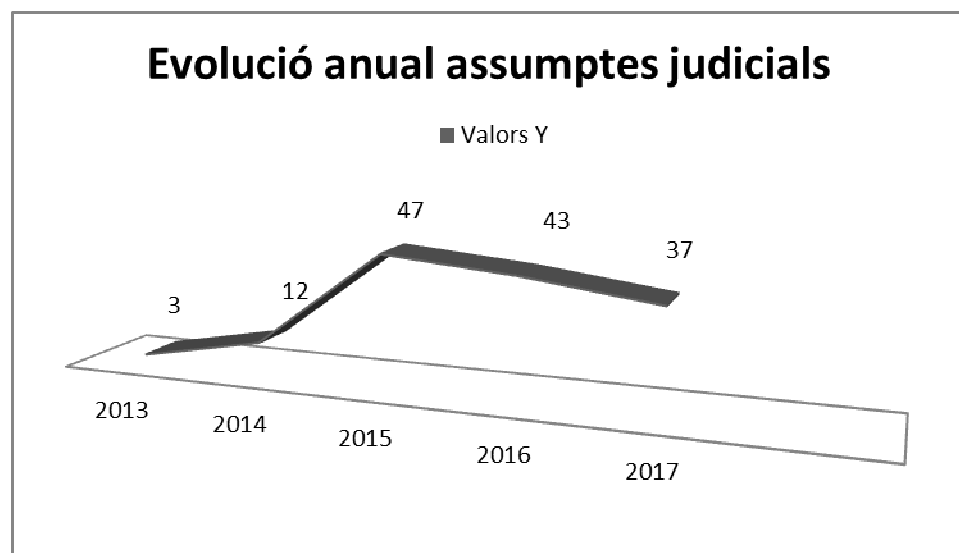
Respecte als assumptes tractats en l'àmbit de menors, cal destacar el repunt durant l'exercici 2016 en els casos tractats, que han tornat a dades similars a l'exercici 2014:

- ✓ Any 2013: 5 casos
- ✓ Any 2014: 8 casos
- ✓ Any 2015: 14 casos
- ✓ Any 2016: 4 casos
- ✓ Any 2017: 9 casos



Gràfic sobre l'evolució pel que fa al nombre de casos tractats en matèria de menors

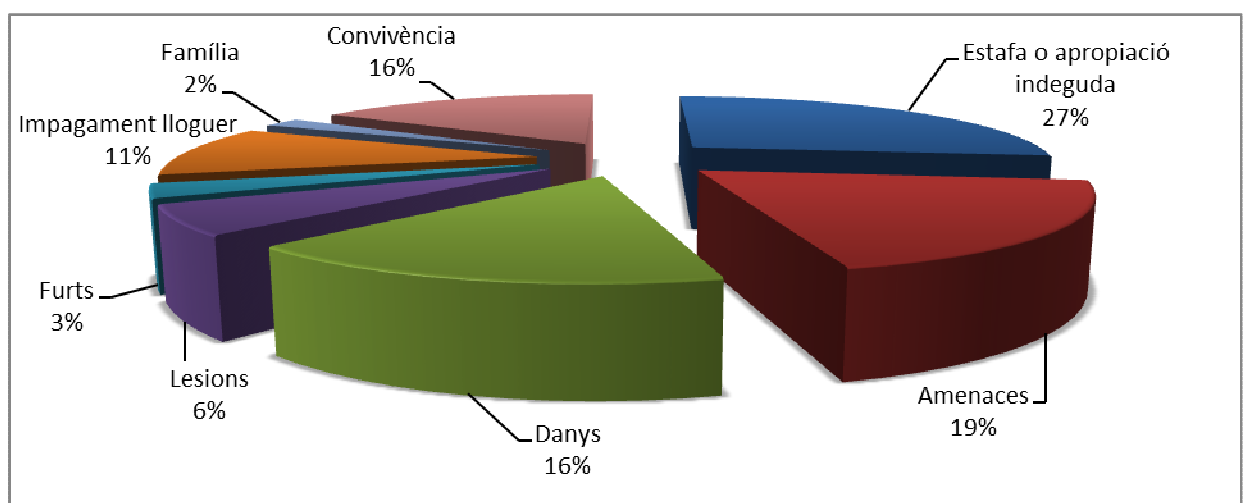
De l'anàlisi del nombre de casos tramitats en l'àrea **judicial** es pot observar que l'increment d'intervencions en aquesta matèria a requeriment dels òrgans de l'Administració de Justícia inicia una trajectòria descendent pel que fa a les sol·licituds i es concreta, durant aquest exercici, en **37** assumptes tractats.



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

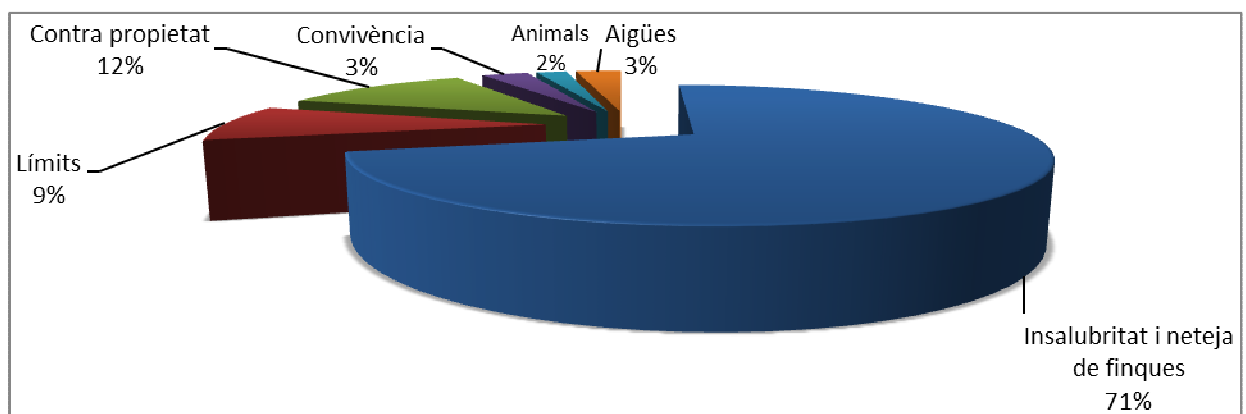
Del desglossament de casos i de l'estudi posterior de les actuacions de forma individualitzada en cadascun dels àmbits d'actuació es pot concloure:

- a. Que, en l'àmbit **judicial**, la gestió d'assumptes davant dels diferents requeriments judicials s'han centrat en matèries tan diverses com: ocupacions d'immobles, apropiació indeguda, amenaces, etc., les quals s'observen en la gràfica següent.



Tipus d'actuacions en l'àmbit judicial

- b. Que, en l'àmbit **rural**, la participació en la gestió de conflictes s'ha traslladat a un elenc d'assumptes molt diversos; es pot concretar especialment com a àmbits d'actuació: la problemàtica derivada dels límits de les finques, la neteja de finques, les fugues o les sostraccions, entre d'altres. Aquesta activitat s'ha concentrat atenent els percentatges establerts en la gràfica següent.



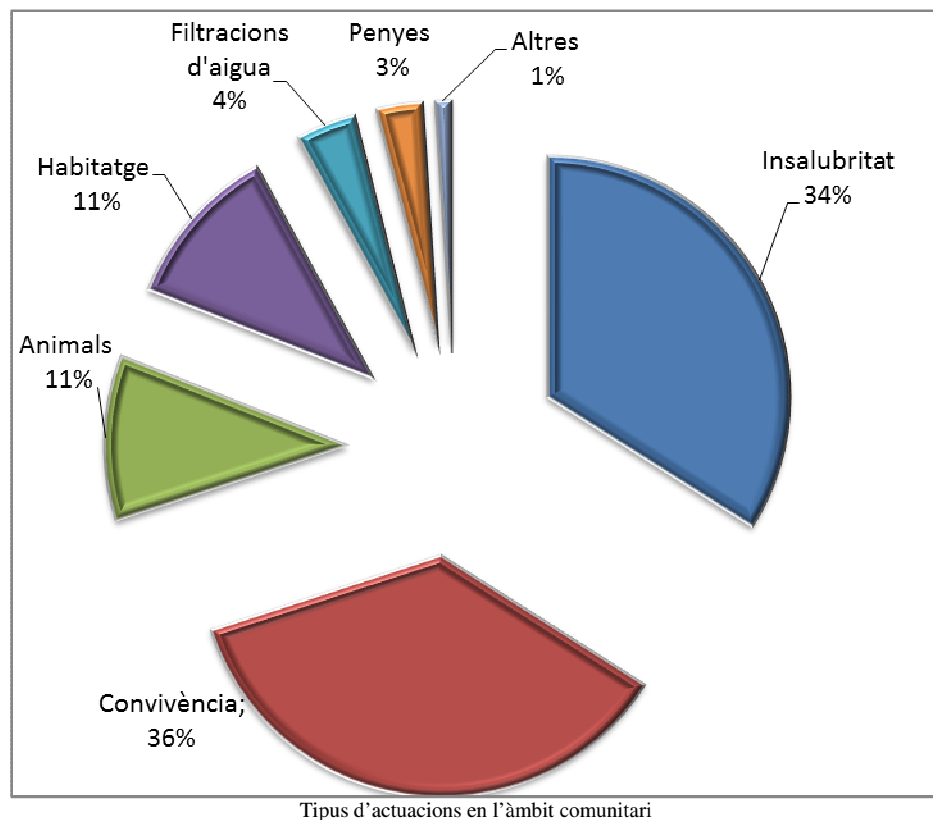
Tipus d'actuacions en l'àmbit rural

- c. Finalment, en l'àmbit **comunitari**, els requeriments veïnals han sigut d'índole molt diversa.

De l'examen de casos, es pot observar que les majors inquietuds socials s'han derivat de problemes sorgits sobre:

- Convivència, molèsties de caràcter general: 36%
- Insalubritat: 34%
- Específiques provocades per animals de companyia: 11%
- Habitatge (ocupacions, apropiació, etc.): 4%
- Filtracions d'aigua: 4%
- Penyes: 3%
- Altres: 1%

Aquests àmbits d'intervenció social s'observen en la gràfica següent, d'acord amb els conjunts següents.



De l'estudi de la gràfica cal concloure, en comparativa amb la d'exercicis anteriors, l'estabilització en xifres percentuals pel que fa al tipus d'assumptes gestionats des de la unitat.

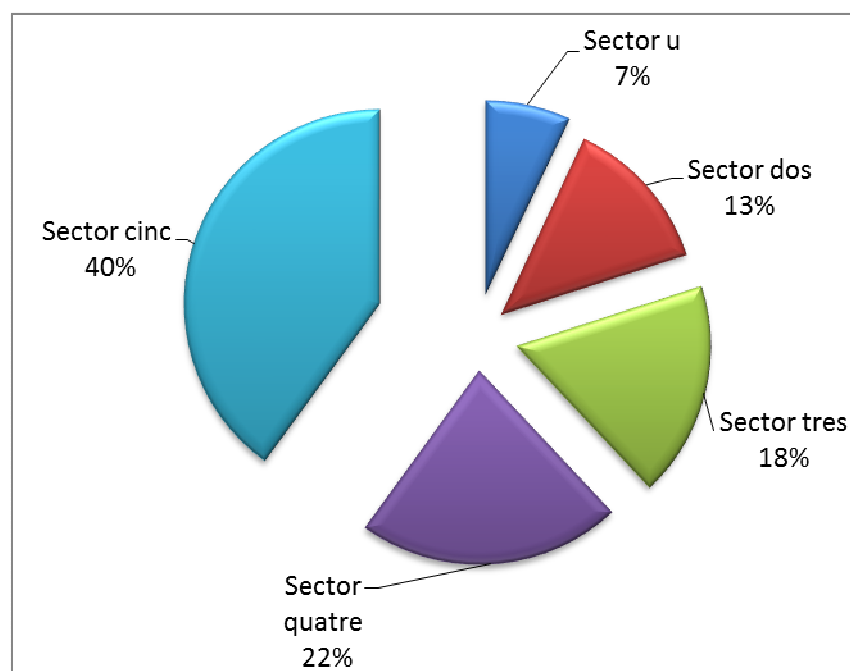
En l'apartat Altres s'ha inclòs la sol·licitud i gestió realitzada sobre un assumpte en el qual les parts requereixen el procés de mediació policial per a procedir a la modificació d'un conveni regulador familiar.

6. SECTORS D'ACTUACIÓ

Els requeriments ciutadans, derivats de l'objectiu que els membres d'aquesta Unitat de Mediació Policial col·laboren en la resolució de conflictes, han sigut sol·licitats des de diferents zones de la població i han fet necessari segmentar fictíciament la població en els sectors d'actuació. Posteriorment, s'ha assignat percentualment un índex sobre el total de **273** demandes ateses.

Descripció de sectors i assignació d'índexs:

- Sector u: determinat pel quadrant establert pels carrers d'Onda, de Vicente Sánchez i de Sant Manuel (zona sentit Onda): **7%** de les actuacions.
- Sector dos: determinat pel quadrant establert pels carrers d'Onda i de Joan Baptista Llorens (zona sentit Onda): **13%** de les actuacions.
- Sector tres: determinat pel quadrant establert pels carrers de Borriana/Onda i de Vicente Sánchez (sentit les Alqueries): **18%** de les actuacions.
- Sector quatre: determinat pel quadrant establert pels carrers de Borriana/Onda i de Joan Baptista Llorens (sentit Almassora): **22%** de les actuacions.
- Sector cinc: determinat pel terme municipal de la localitat: **38%** de les actuacions.



Sectors d'actuació

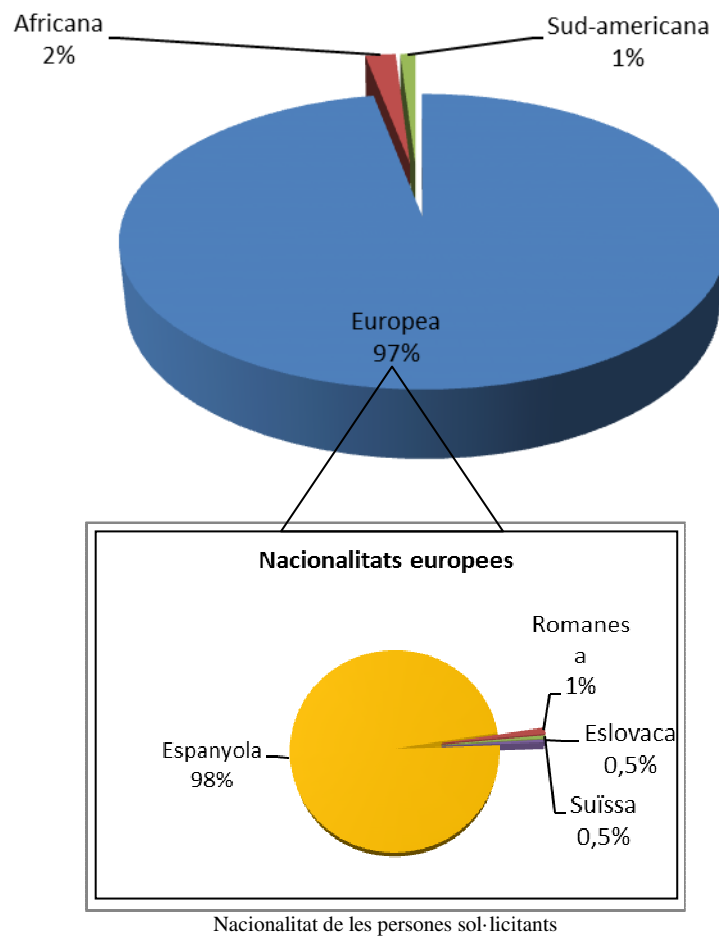
7. PERFILS

De l'estudi del conjunt de peculiaritats que caracteritzen les persones demandants i reclamades 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 Unitat de Mediació ha continuat la tendència iniciada en anys anteriors.

a. Tret: nacionalitat

7.1.1 Nacionalitat dels sol·licitants

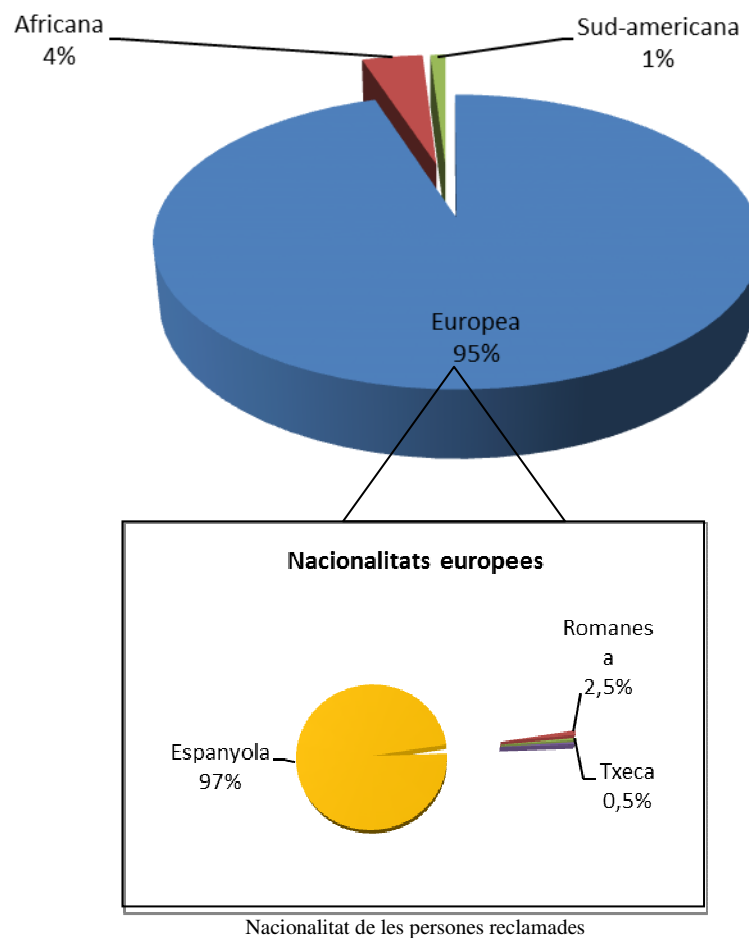
En relació amb la nacionalitat, en aquest exercici es pretén distingir les àrees en aspectes continentals, tot fraccionant en aquells supòsits en què siga possible les nacionalitats de les persones sol·licitants del servei de mediació policial de la localitat.



Respecte a les nacionalitats derivades d'altres continents, aquestes se centren en la colombiana i la marroquina.

7.1.2 Nacionalitat dels reclamats

Continuant amb la inclinació expressada sobre les persones sol·licitants, aquest exercici pretén distingir les àrees en aspectes continentals, tot fraccionant en aquells supòsits en què siga possible les nacionalitats de les persones sol·licitants del servei de mediació policial de la localitat.



L'anàlisi de dades manifesta que la tendència actual de la població reclamada s'estabilitza pel que fa al tret de nacionalitat espanyola sobre el conjunt de nacionalitats, en entorns del 97% del percentatge continental.

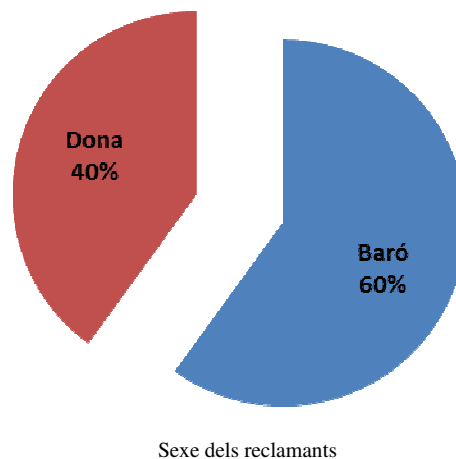
Respecte a les nacionalitats derivades d'altres continents, aquestes se centren en la colombiana i la marroquina.

7.2 Tret: sexe

El tret sexe, relacionat amb les persones que han requerit els serveis de la Unitat de Mediació Policial (UMEPOL), presenta variacions atenent els grups integrats pel conjunt dels reclamants i, d'altra banda, per aquells que reunisquen les persones que han sigut objecte de la reclamació (reclamats).

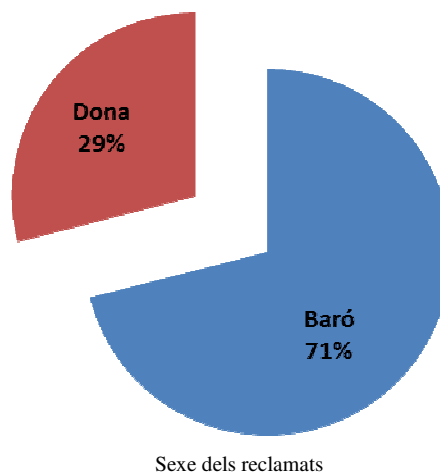
7.2.1 Sexe dels sol·licitants

Sobre un total d'actuacions, cal indicar que el perfil sobre el qual es determina el tret de les persones reclamants, pel que fa al sexe, s'observa en la gràfica següent i en percentatges del 60% per al sexe masculí i 40% per al femení:



7.2.2 Sexe dels reclamats

De l'estudi de les dades recollides que afecten el tret de sexe de les persones reclamades, es poden observar en la gràfica annexa les dades relatives a l'ítem de sexe del reclamat, en què es determina la relació 29% del tret sexe femení per 71% del tret sexe masculí.



7.3 Tret: edat

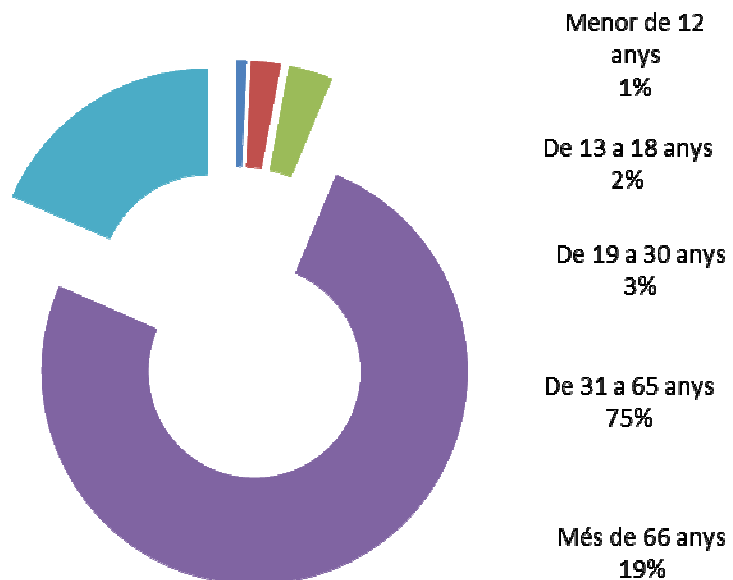
Continuant la dinàmica d'anys anteriors i amb l'objectiu de determinar les edats predominants de les persones implicades en els diferents casos tractats des de la Unitat, s'han establert divisions i trets d'edat de la manera següent:

- S'ha efectuat una divisió entre persones, distingint entre el perfil reclamant i reclamat.
- Posteriorment, s'han establert trets d'edat dins dels perfils, de la forma següent; (menys 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'enquadrar cadascun d'ells en un rang.

7.3.1 Edat dels reclamants

Com es pot observar, el rang d'edat predominant continua sent el comprés en el rang d'edats de 31 a 65 anys, seguit del grup de majors de 66 anys i altres en els percentatges que s'observen en la gràfica següent:

Edat de les persones reclamants



Edat dels reclamants

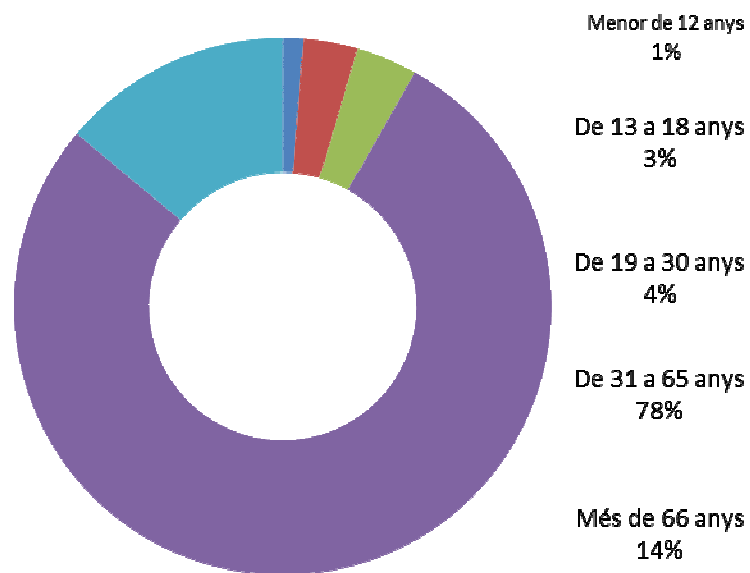
De l'estudi de la gràfica, comparant-la amb els exercicis anteriors, es pot observar una estabilització percentual en tots els trets d'edat, cal destacar que durant aquest exercici han reaparegut els reclamants amb edat inferior als 13 anys.



7.3.2 Edat dels reclamats

Com es pot observar el rang d'edat predominant continua sent el comprés en el rang d'edats de 31 a 65 anys, seguit del grup de majors de 66 anys i altres en els percentatges que s'observen en la gràfica següent:

Edat de les persones reclamades



Edat de les persones reclamades

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