



POLICIA LOCAL

Unitat de Mediació Policial



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

Any 2017



- 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**



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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 seu 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 seu 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 seu 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,olars, 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.



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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'assumptes d'índole diversa, concrets 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 intervenit 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



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



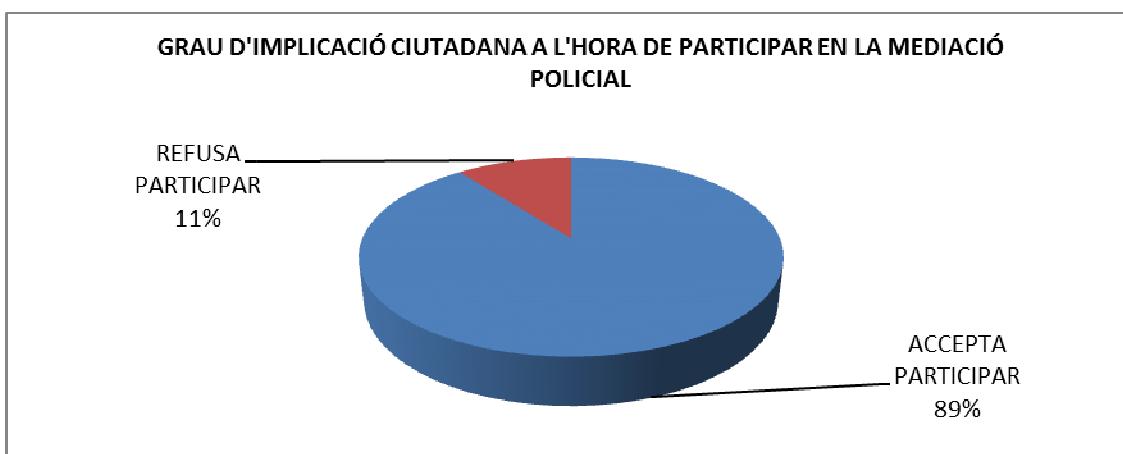
D'altra banda, la intervenció des de l'àrea **informal de la mediació policial** es concreta en la participació dels membres de la Unitat en la gestió d'assumptes tan diversos com: convivència, molèsties, animals, sorolls, etc., i que es poden desglossar dins de dos grans grups:

- Actuacions en l'àmbit de la mediació policial rural (MPR), des de la qual s'ha intervençut 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.





Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat 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.





Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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.

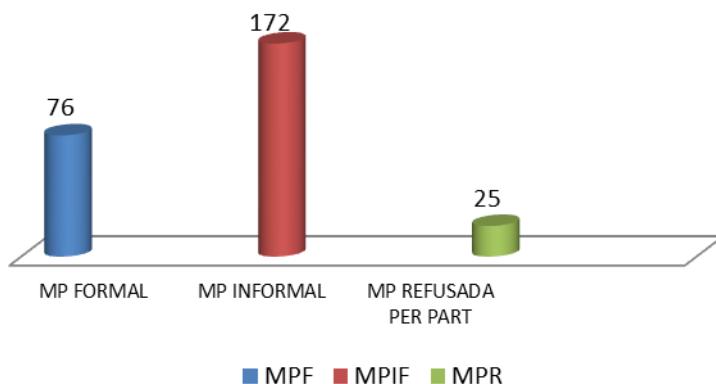
El tràmit d'assumptes es pot desglossar en dos grans grups:

- 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'assumptes 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'alguns dels ciutadans implicats.

- **25** assumptes refusats de part

La seua representació gràfica es correspon amb:



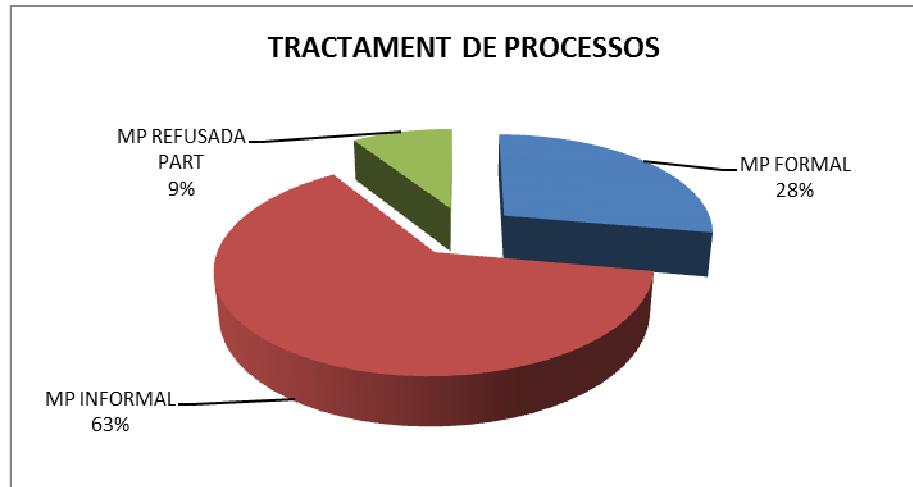


Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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 satisfaga 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.





Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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

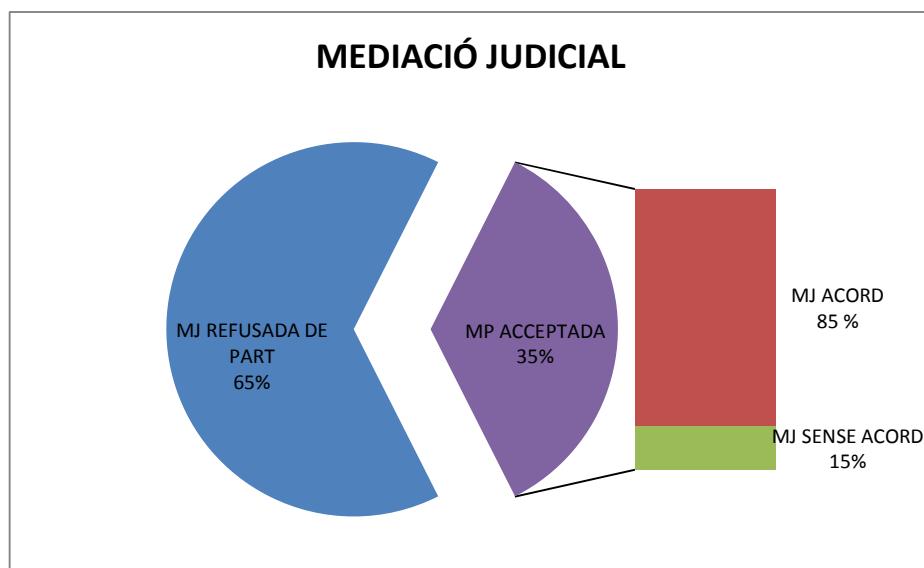
Dins de l'àmbit judicial, és procedent destacar que s'han remés **37** assumptes al tràmit de mediació policial i, des de l'anàlisi dels diferents processos, ha donat els resultats següents:

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 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.





Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



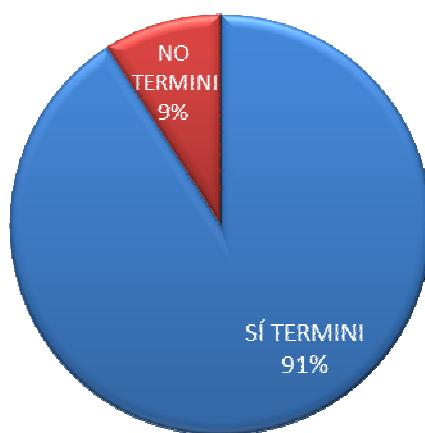
- D'una anàlisi més de les dades obtingudes, es pot concloure que, del conjunt dels casos en què les parts han admés la mediació com a via de millora de la convivència, el 84% d'assumptes han finalitzat amb una resolució positiva del conflicte, de manera que l'acord subscrit ha satisfet íntegrament les 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 complit 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.



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



• 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.

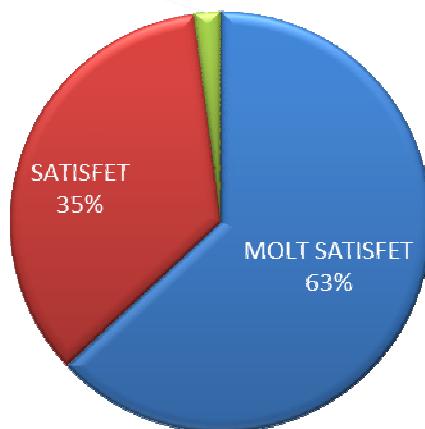
Aquest coneixement es manifesta a través de les diverses entrevistes mantingudes, en les quals el ciutadà respon a diverses qüestions plantejades pel policia, reflectides i analitzades posteriorment en qüestionaris.

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





Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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.

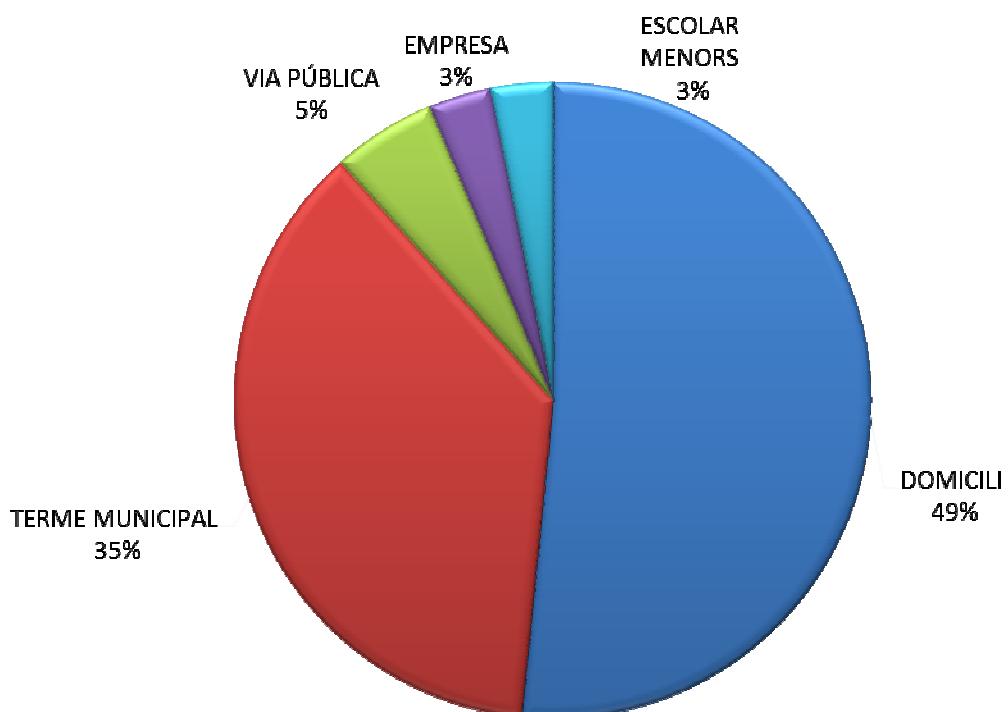
Per a això l'Administració ha posat a disposició de la ciutadania diferents instruments que faciliten aquestes sol·licituds, així es pot concretar:

- 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:





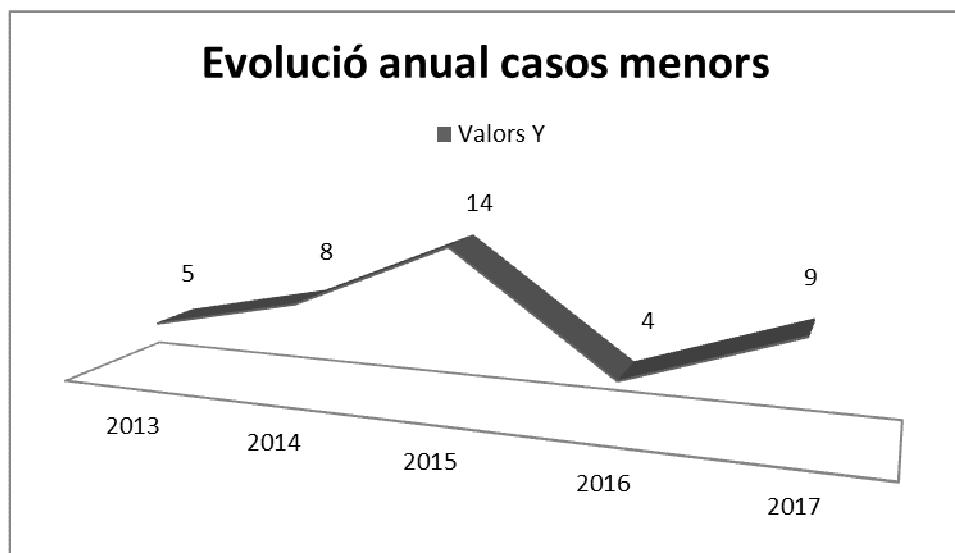
Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial

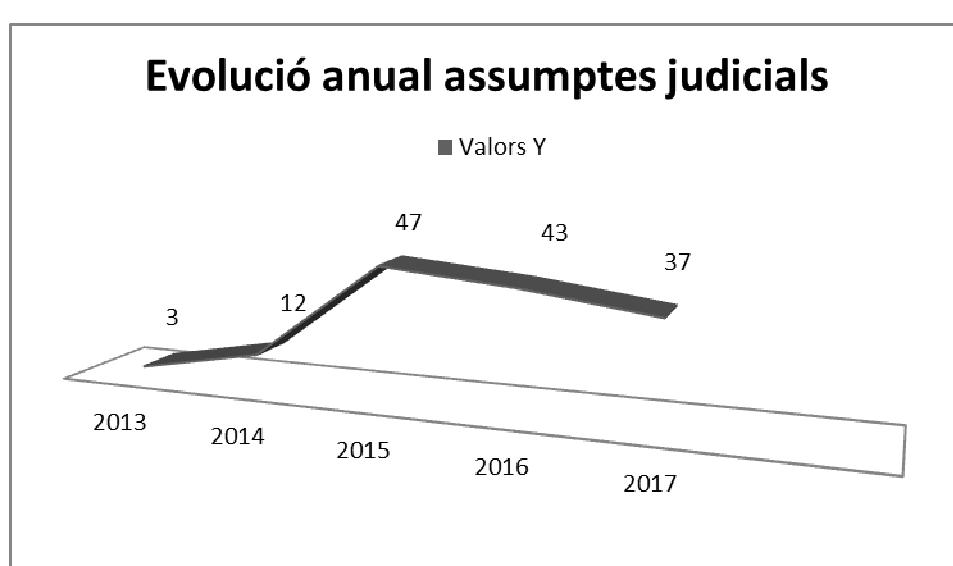


Respecte als assumptes tractats en l'**àmbit de menors**, cal destacar el repunt durant l'exercici 2016 en els casos tractats, que han tornat a dades similars a l'exercici 2014:

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



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.

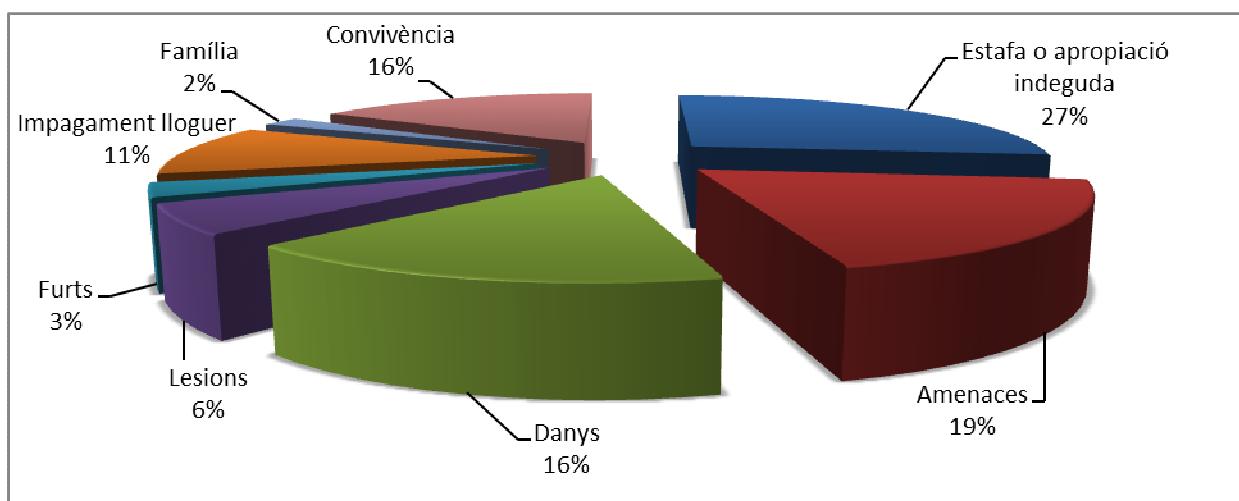




5. TIPUS D'INTERVENCIÓ D'ACORD AMB LA MATÈRIA

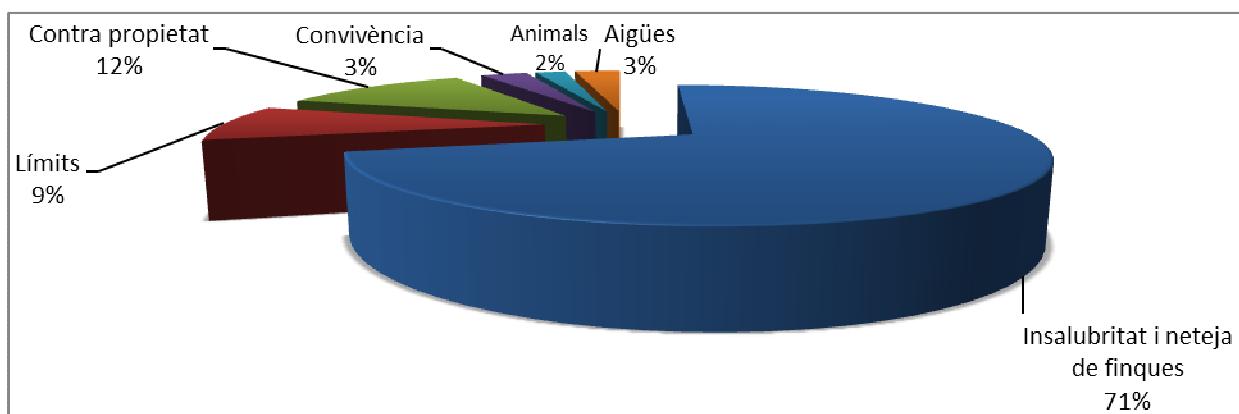
Del desglossament de casos i de l'estudi posterior de les actuacions de forma individualitzada en cadascun dels àmbits d'actuació es pot concloure:

- 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.



Policia Local de Vila-real

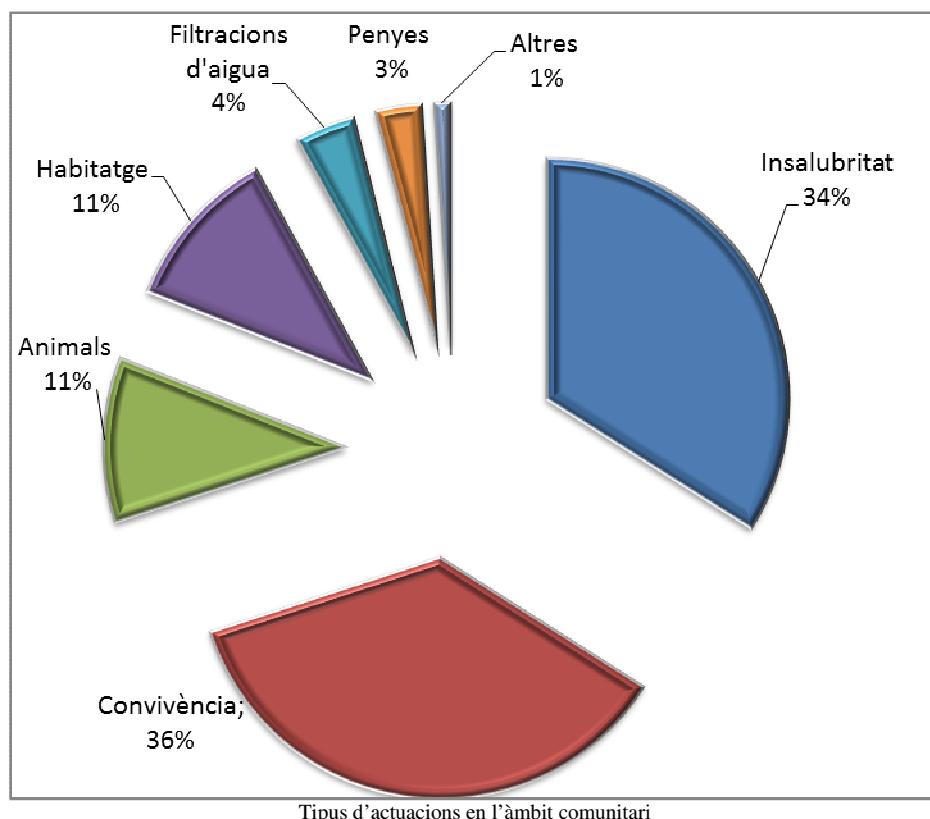
UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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.



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial

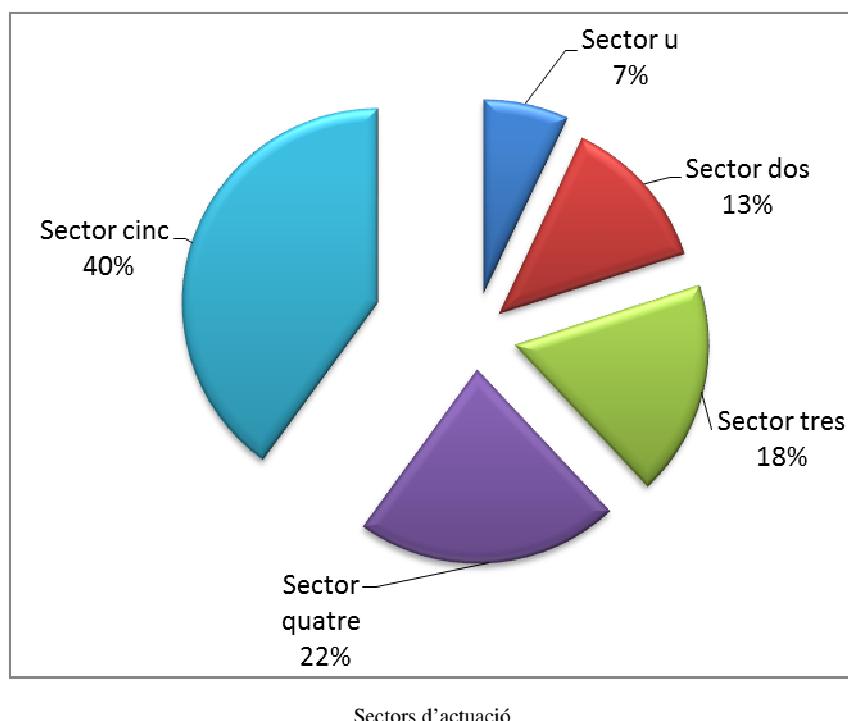


6. SECTORS D'ACTUACIÓ

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 ficticiament 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.





Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



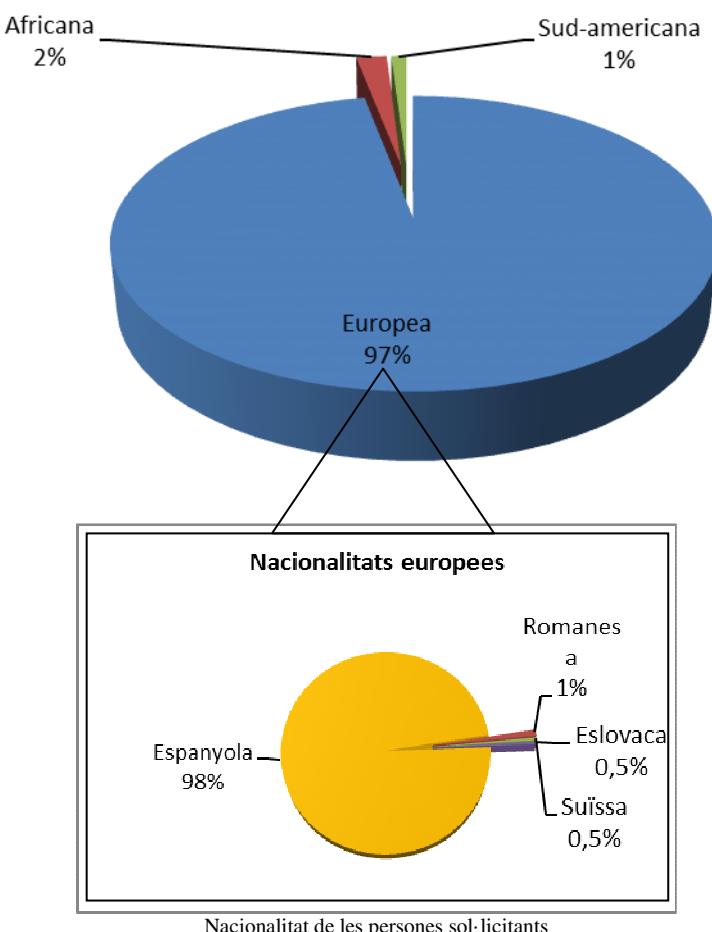
7. PERFILS

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.



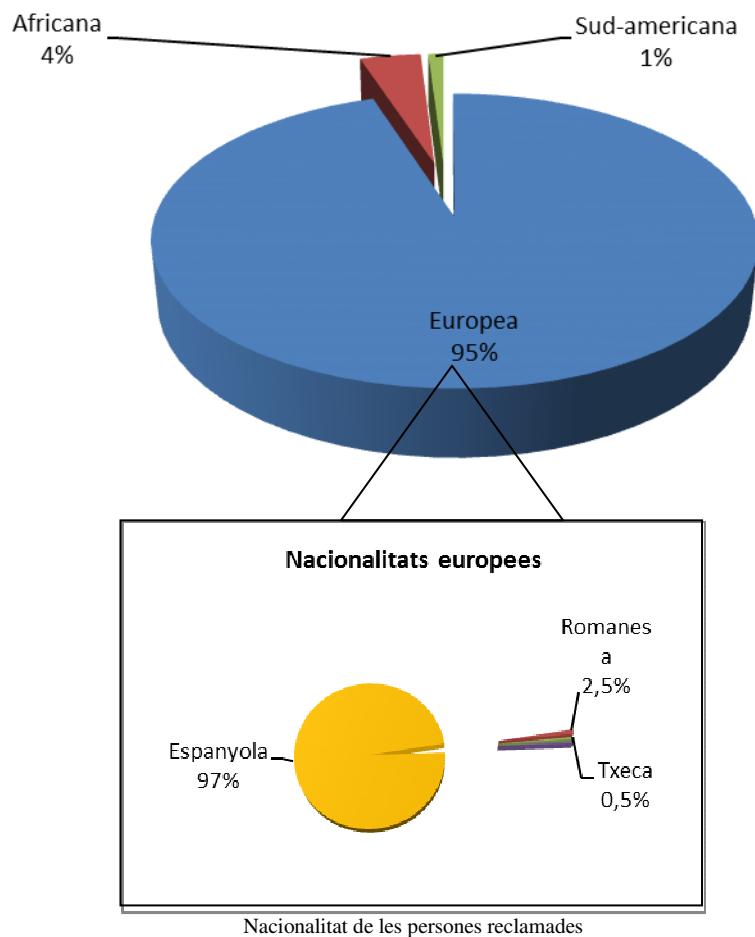
Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial



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.



Policia Local de Vila-real

UMEPOL. Unitat de Mediació Policial

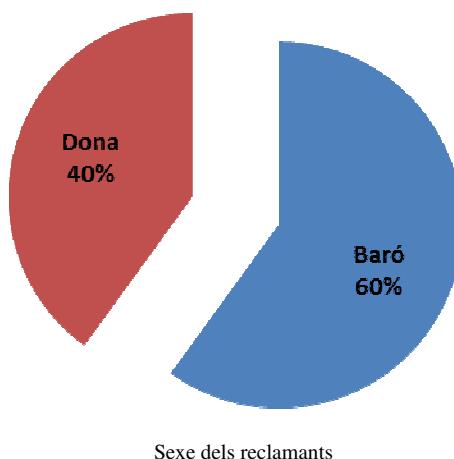


7.2 Tret: sexe

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).

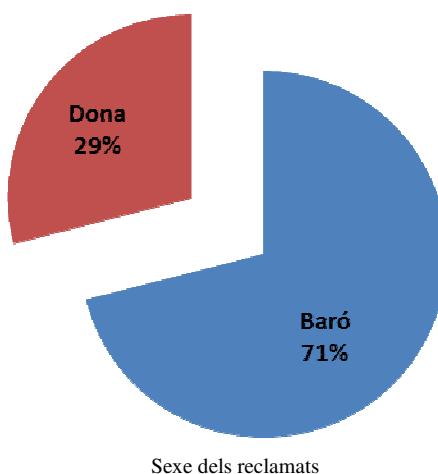
7.2.1 Sexe dels sol·licitants

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.





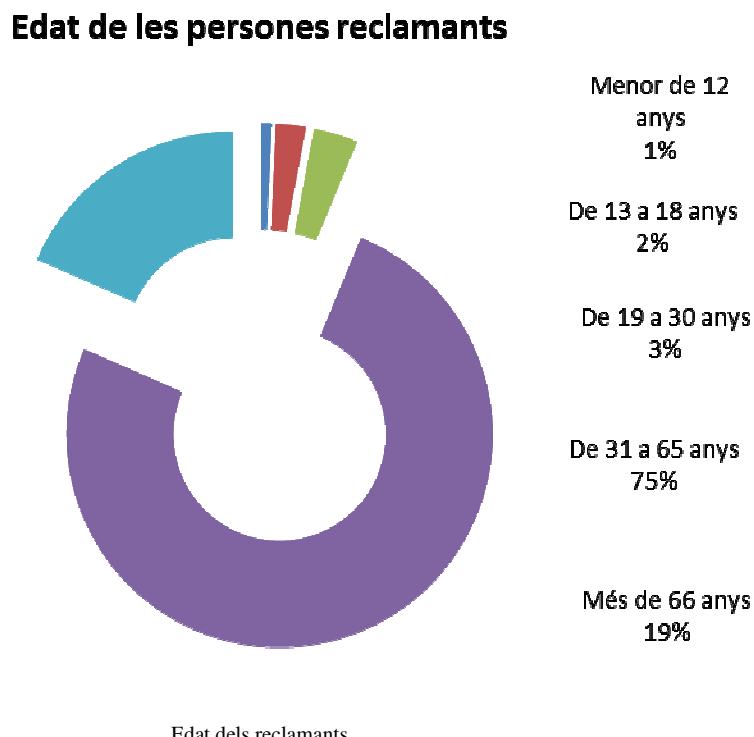
7.3 Tret: edat

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'enquadurar 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:

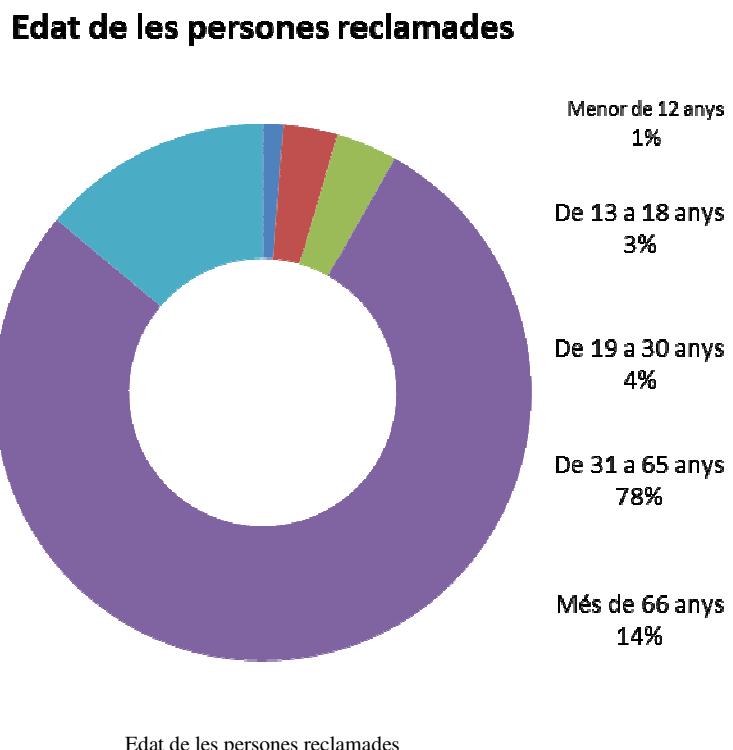


De l'estudi de la gràfica, comparant-la amb els exercicis anteriors, es pot observar una estabilització percentual en tots els trets d'edat, cal destacar que durant aquest exercici han reaparegut els reclamants amb edat inferior als 13 anys.



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:



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.



POLICIA LOCAL

Unidad de Mediación Policial



Estadística sobre gestión de conflictos realizada por la Unidad de Mediación Policial de Vila-real

Año 2017



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



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



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, 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 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: 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: 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, extiende 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 formal de un acuerdo a través de un documento.



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



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 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. 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 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.
- 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 UMEPOL.

En lo relativo al apartado denominado como **mediación** se han tramitado un total de **273** procedimientos, con el siguiente desglose:

¡Error! Vínculo no válido.

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 ámbitos como el judicial, de menores, 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 **37** asuntos.
- Que en cuanto a lo recogido en lo relativo a mediación policial en el ámbito de menores (MPM) se ha colaborado en **9** asuntos.
- Que en el entorno de mediación policial rural (MPR) se ha colaborado en **11** asuntos.
- Finalmente, en el ámbito de la mediación policial comunitaria (MPC), se ha colaborado en **42** asuntos.

MP JUDICIAL		37
MP MENORES		9
MP RURAL		11
MP COMUNITARIA		42

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;



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



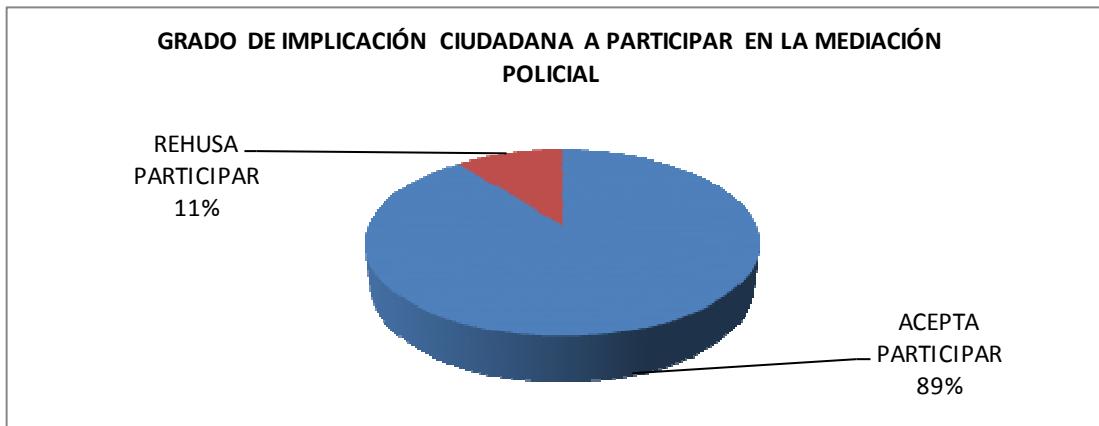
convivencia, molestias, animales, ruidos, etc., y que se pueden desglosar dentro de dos grandes grupos:

- Actuaciones en el ámbito de la mediación policial rural (MPR), desde donde se ha intervenido en **82** procedimientos.
- Intervenciones en el apartado de mediación policial comunitaria (MPC), desde donde se han tramitado un total de **92** casos.

MP RURAL	82
MP COMUNITARIA	92

Grado aceptación y resolución de los procedimientos:

Durante el ejercicio 2017 de **273 casos tramitados** por la Unidad de Mediación Policial de Vila-real, cabe destacar que en un porcentaje del **89%** los ciudadanos de la localidad han aceptado participar de forma conjunta en un proceso de mediación policial.





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Por otro lado respecto al grado de resolución de conflictos, el número de asuntos aceptados, tramitados, gestionados y resueltos con la intervención de la unidad ha sufrido variaciones respecto al ejercicio anterior, observándose durante el presente ejercicio 2017 un descenso porcentual en el grado de resolución positiva de estos valorado en 5 puntos, de tal forma que se puede observar una disminución en el grado de resolución hasta el entorno del 87% del actual ejercicio, comprobándose mediante la mencionada comparativa las bondades y legitimación del método, que aunque no es infalible, sí que contribuye de forma inequívoca a la mejora de la convivencia ciudadana y la construcción de paz.





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 tramitación y en su caso gestión de **273** asuntos.

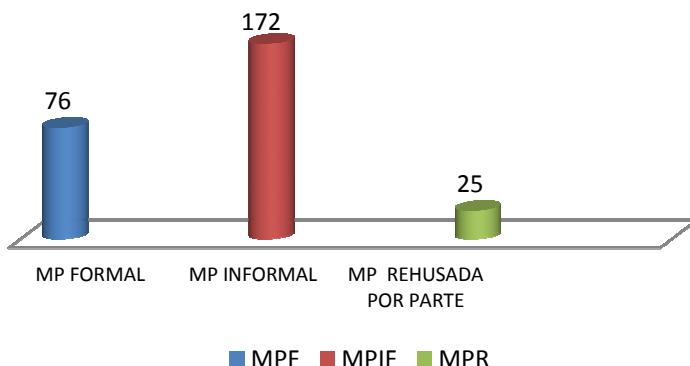
El trámite de asuntos se puede desglosar en dos grandes grupos:

- Procedimiento formal: asuntos finalizados con la confección de un documento redactado de común acuerdo a las premisas establecidas por las partes:
 - **76** asuntos gestionados
- Procedimiento informal: asuntos finalizados sin la confección de un documento firmado por las partes, pero con el compromiso verbal de aceptación de compromisos para la resolución del conflicto:
 - **172** asuntos gestionados

Cabe destacar el número de asuntos en los que pese a iniciar la tramitación del procedimiento, finalmente han sido desestimados de gestión, por haber sido rehusada su participación de forma voluntaria por alguno de los ciudadanos implicados.

- **25** asuntos rehusados de parte

Su representación gráfica se corresponde a:



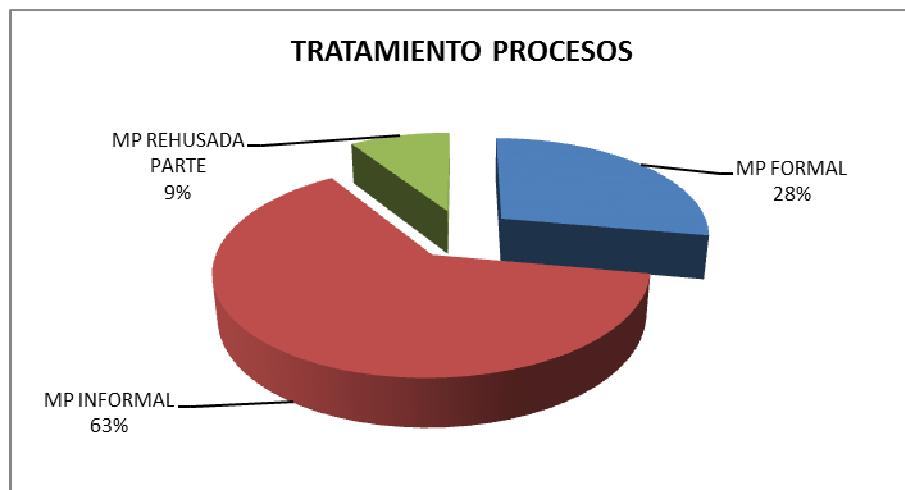


Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Desde una representación porcentual de cada uno de los ámbitos de actuación, se puede reflejar atendiendo al siguiente gráfico:



- **Grado de resolución**

En cuanto al **grado de resolución** de los asuntos tratados cabe indicar que en un **13%** de ellos las partes no han podido llegar a un acuerdo que satisfaga todas sus expectativas, si bien cabe destacar que el **87%** de los asuntos tramitados han tenido una solución acorde a las necesidades de las partes.





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



- **Grado resolución asuntos derivados desde sede judicial**

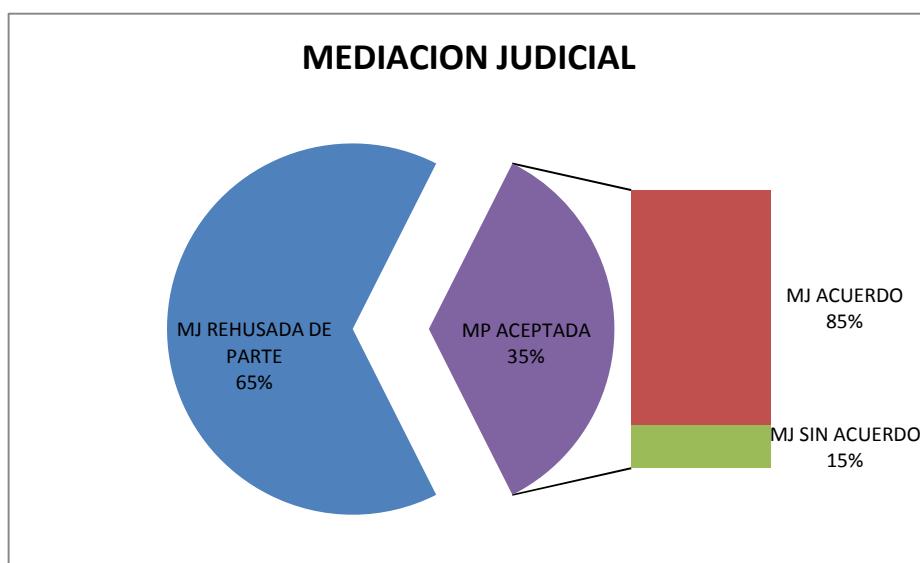
Dentro del ámbito judicial, cabe destacar que se han remitido **37** asuntos a trámite de Mediación Policial, arrojando desde el análisis de los diferentes procesos los siguientes resultados:

MPJ ACUERDO	11
MPJ SIN ACUERDO	2
MPJ REHUSADA DE PARTE	24

Porcentualmente se puede observar:

- Que en el 35% de los asuntos remitidos desde sede Judicial, los ciudadanos aceptan como vía de solución del conflicto la mediación policial.
- Que en el 65% de los asuntos remitidos desde el estamento judicial a la Unidad de Mediación Policial de Vila-real, los ciudadanos no aceptan dicha vía de solución de conflictos, rechazando participar en el proceso, por lo que consideran como mejor opción el dirigirse a la vía exclusivamente penal.

Gráfica por la que se puede observar el grado de aceptación, o en su caso, rechazo por parte de los interesados a participar en un proceso de Mediación Policial sobre el conjunto total de casos remitidos desde estamento judicial y establecido en un total de 37.





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



- De un análisis más exhaustivo de los datos recabados, se puede concluir, que del conjunto de los casos en que las partes han admitido la mediación como vía de mejora de la convivencia, el 84% de asuntos han finalizado con una resolución positiva del conflicto de tal forma que el acuerdo suscrito ha satisfecho íntegramente las pretensiones de los partícipes, por lo que estos han renunciado a continuar con el proceso penal.



- 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 necesario 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.

PLAZOS DE GESTIÓN



En un **91%** de las ocasiones se han cumplido los plazos, si bien cabe significar que ha aumentado el tiempo medio de gestión, pasando de los 45 a 55 días que necesitaban los procesos durante el ejercicio 2016, a los 45 a 60 días actuales.



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



• 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.

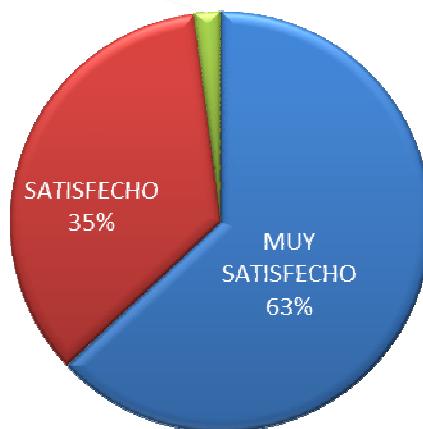
Ese conocimiento se manifiesta a través de las diversas entrevistas mantenidas, en las que el ciudadano responde a diversas cuestiones planteadas por el policía, reflejadas y analizadas posteriormente en cuestionarios.

Así como se puede observar en la gráfica anexa, el grado de máxima satisfacción ciudadana para con el servicio de mediación policial de la Policía Local de Vila-real se encuentra entorno al 98%.

En el lado opuesto podemos observar que el grado de insatisfacción con la prestación del servicio se encuentra en entornos residuales del 2%.

Gráfica porcentual del grado de satisfacción expresada por los ciudadanos:

GRADO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



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, centrados en los ámbitos de actuación de las áreas judicial, menores, rural y comunitaria.

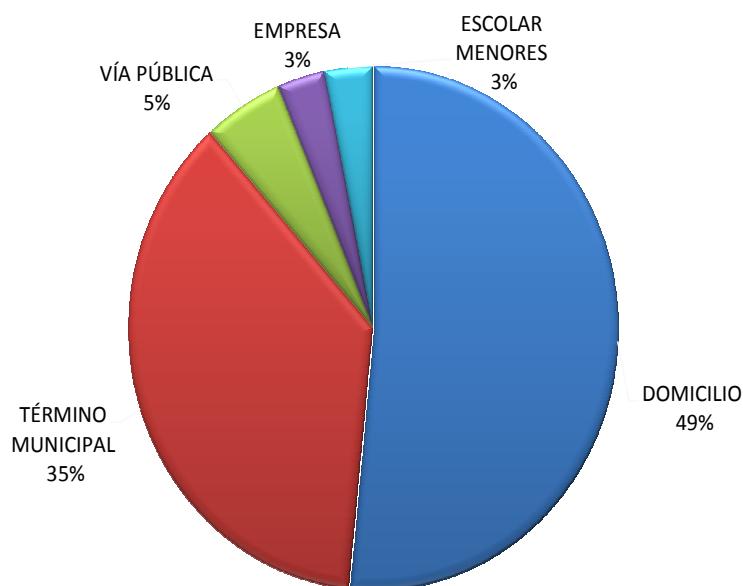
Para ello la Administración ha puesto a disposición de los ciudadanos diferentes instrumentos que facilitan dichas solicitudes, así se puede concretar:

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

Las áreas de intervención en relación con los **273** asuntos gestionados han derivado porcentualmente y de forma concreta en los siguientes ámbitos:

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

Gráfica porcentual sobre ámbitos de intervención:





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



Respecto a los asuntos tratados en el **ámbito de menores**, cabe destacar durante el ejercicio 2016 el repunte en los casos tratados, retornando a datos similares al ejercicio 2014

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

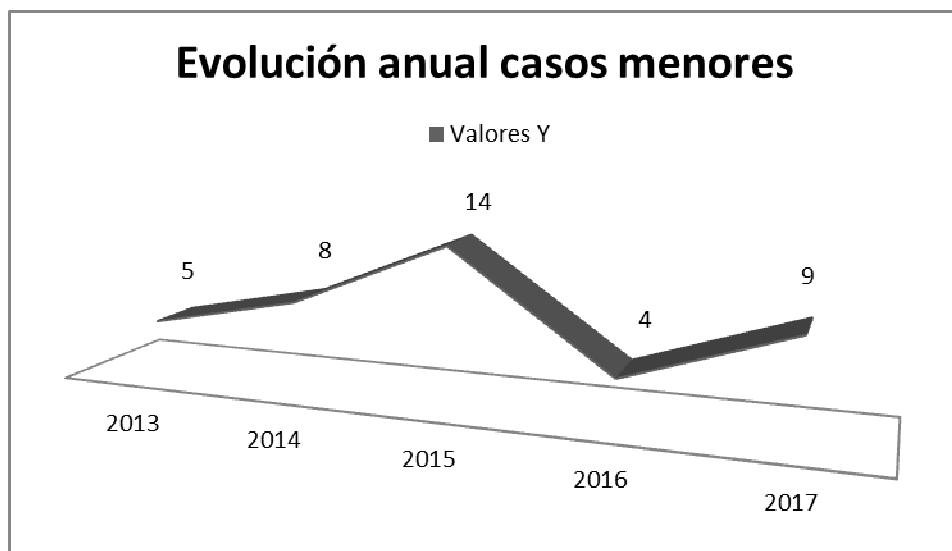
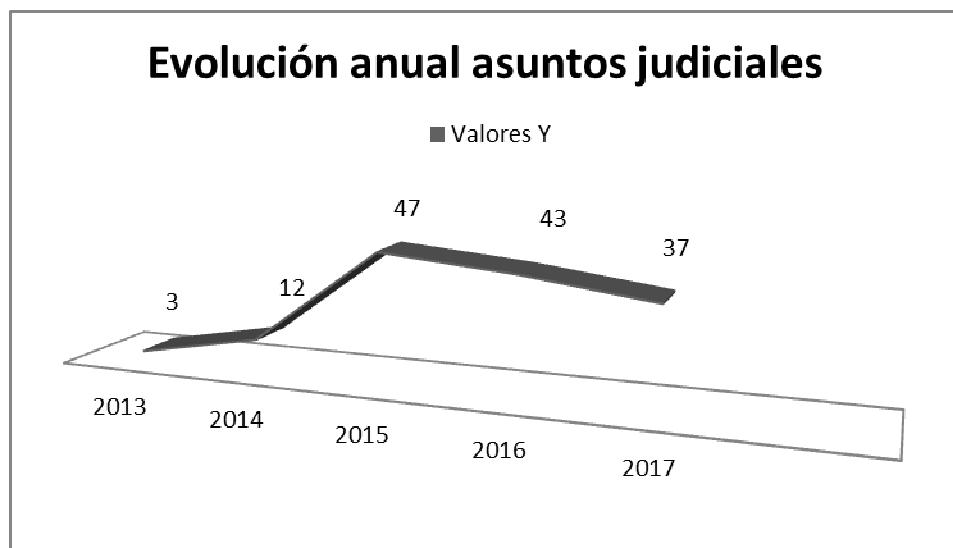


Gráfico sobre la evolución en cuanto al número de casos tratados en materia de menores

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 inicia una trayectoria descendente en cuanto a las solicitudes concretándose durante el presente ejercicio en un número de 37 asuntos tratados.

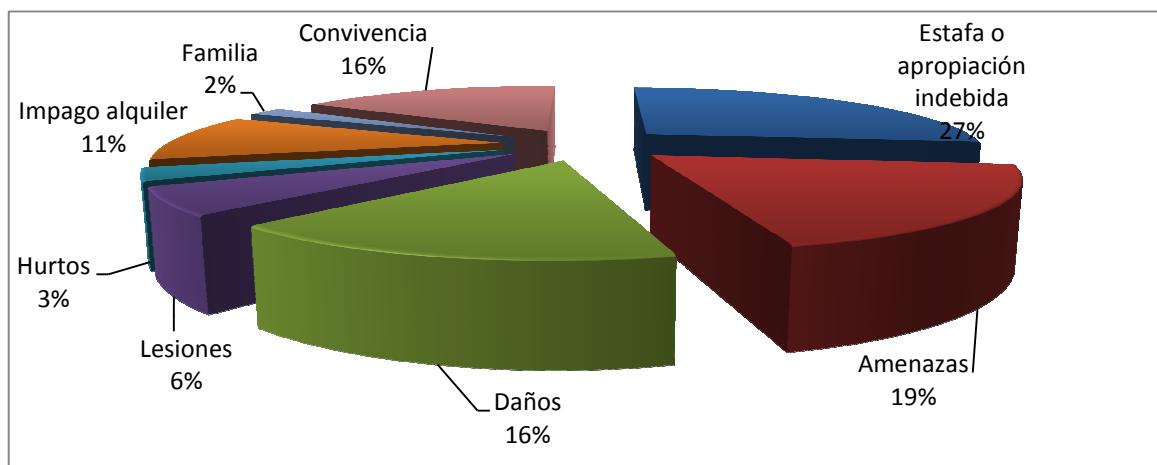




5. TIPOS DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO CON LA MATERIA

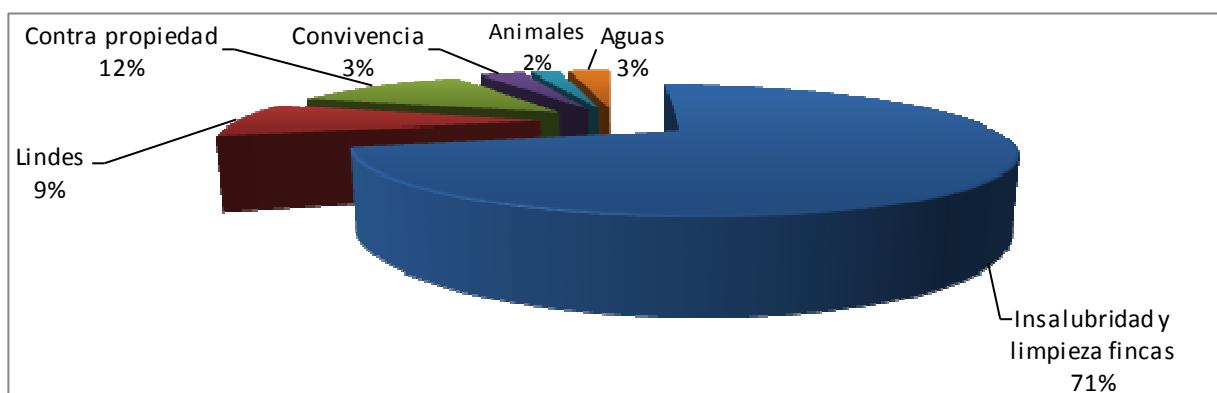
Del desglose de casos y el posterior estudio de las actuaciones de forma individualizada en cada uno de los ámbitos de actuación se puede concluir:

- 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 de 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

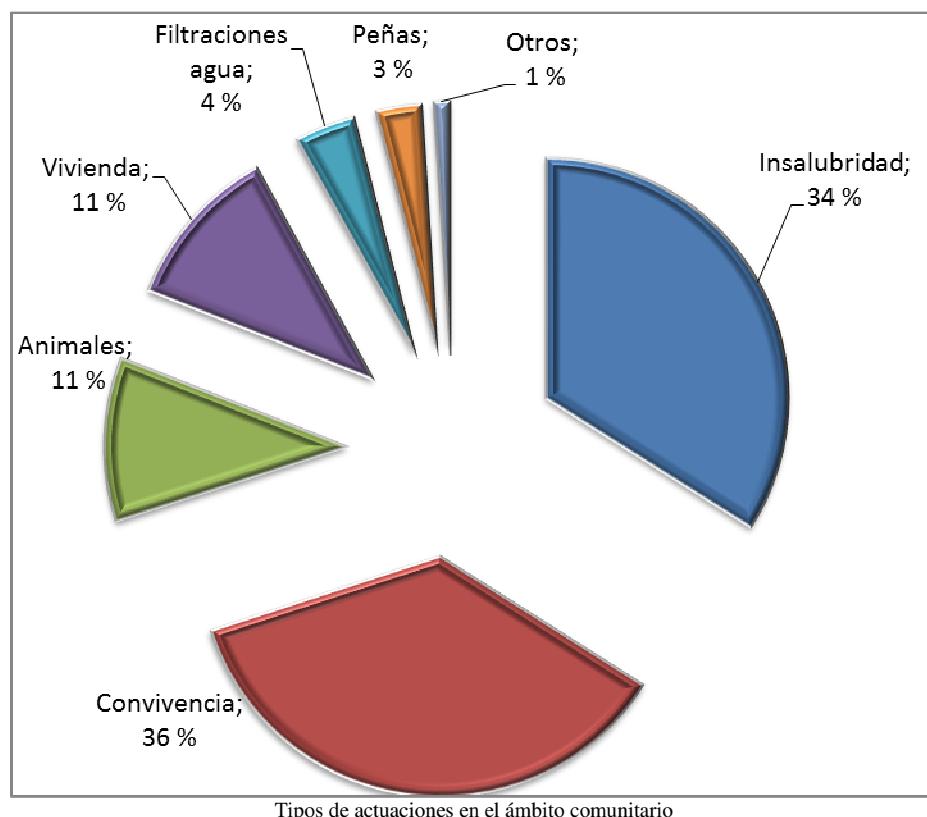


c. Finalmente, en el ámbito **comunitario**, los requerimientos vecinales han sido de muy diversa índole.

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

- Convivencia, molestias de carácter general: 36%
- Insalubridad: 34%
- Específicas provocadas por animales de compañía: 11%
- Vivienda (ocupaciones, apropiación, etc.): 11%
- Filtraciones de agua: 4%
- Peñas: 3%
- Otros: 1%

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



Del estudio de la gráfica cabe concluir, en comparativa con la de ejercicios anteriores, la estabilización en cifras porcentuales en cuanto al tipo de asuntos gestionados desde la unidad.

En el apartado Otros se ha incluido la solicitud y gestión realizada sobre un asunto en el que las partes requieren el proceso de mediación policial para proceder a la modificación de un convenio regulador familiar.



Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial

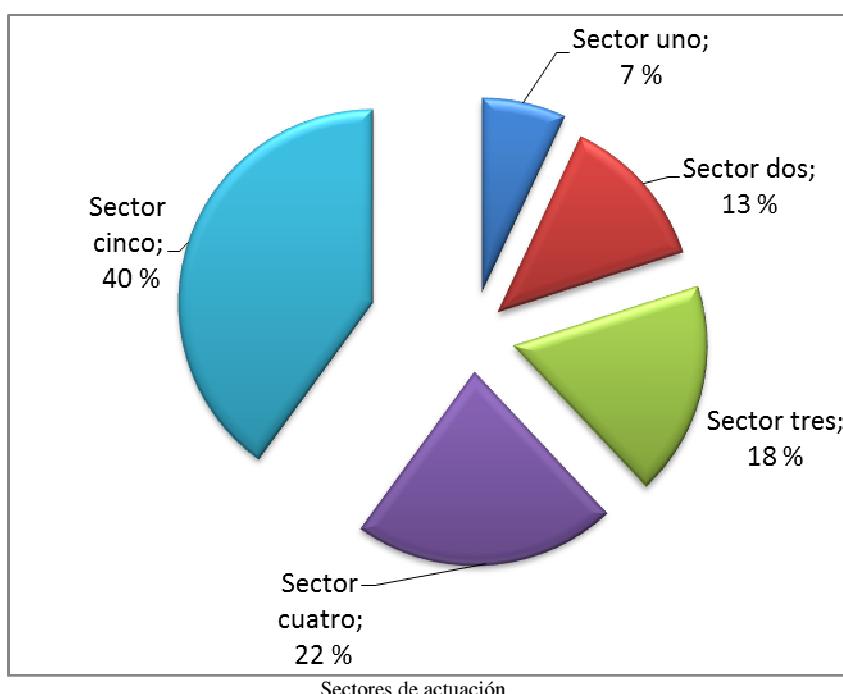


6. SECTORES DE ACTUACIÓN

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 **273** demandas atendidas.

Descripción de sectores y asignación de índices:

- Sector uno: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Onda, de Vicente Sánchez i de Sant Manuel (zona sentido Onda): **7%** de las actuaciones.
- Sector dos: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Onda i de Joan Baptista Llorens (zona sentido Onda): **13%** de las actuaciones.
- Sector tres: determinado por el cuadrante establecido por las calles de Borriana/Onda i de Vicente Sánchez (sentido Alquerías Niño Perdido): **18%** de las actuaciones.
- Sector cuatro: determinado por el cuadrante establecido por las calles Borriana/Onda i de Joan Baptista Llorens (sentido Almassora): **22%** de las actuaciones.
- Sector cinco: determinado por el término municipal de la localidad: **38%** de las actuaciones.





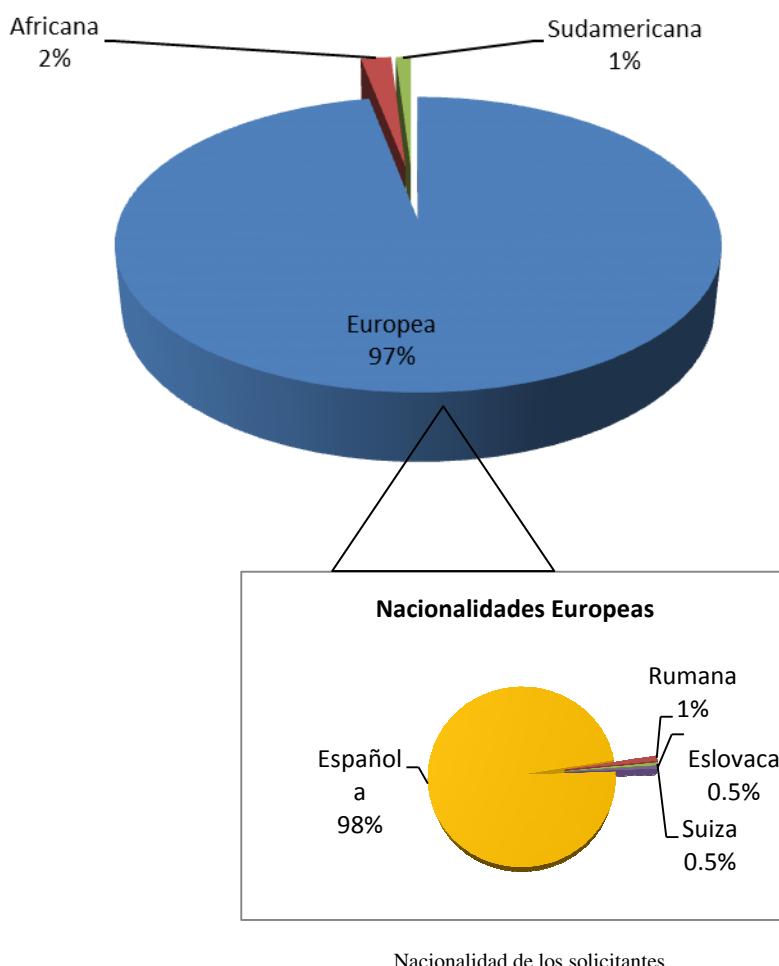
7. PERFILES

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 la 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 solicitantes

En relación a la nacionalidad, en este ejercicio se pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes del servicio de mediación policial de la localidad.

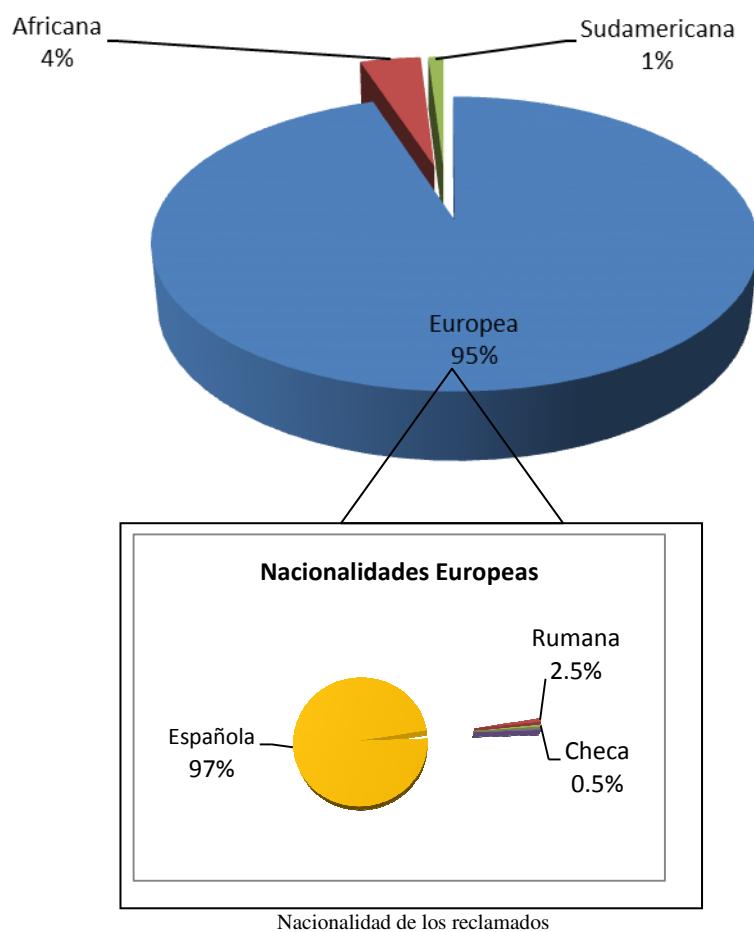


Respecto a las nacionalidades derivadas de otros continentes, éstas se centran en la colombiana y la marroquí.



7.1.2 Nacionalidad de los reclamados

Continuando con la querencia expresada sobre los solicitantes, el presente ejercicio pretende distinguir las áreas en aspectos continentales, fraccionando en aquellos supuestos posibles las nacionalidades de las personas solicitantes del servicio de mediación policial de la localidad.



El análisis de datos manifiesta que la tendencia actual de la población reclamada se estabiliza en cuanto al rasgo de nacionalidad española sobre el conjunto de nacionalidades, en entornos del 97% del porcentaje continental.

Respecto a las nacionalidades derivadas de otros continentes, éstas se centran en la colombiana y la marroquí.

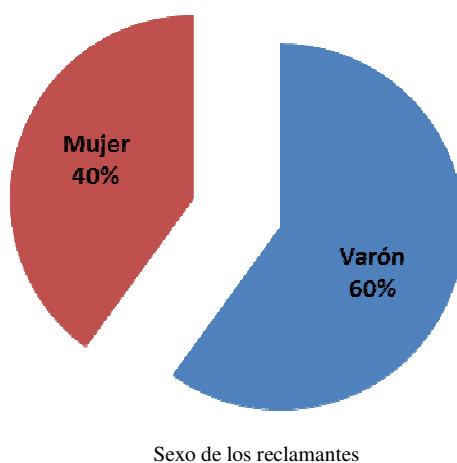


7.2 Rasgo: sexo

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).

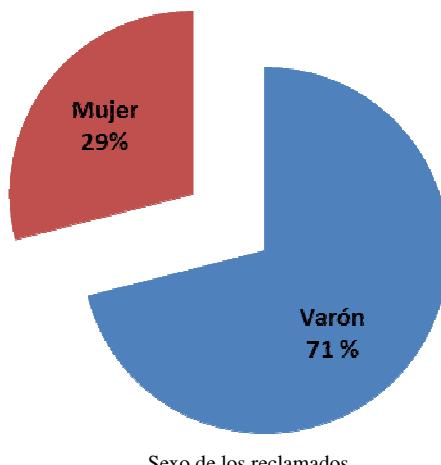
7.2.1 Sexo de los solicitantes

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 60% para el sexo varón y 40% 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 pueden observar en la gráfica anexa los datos relativos al ítem de sexo reclamado, donde se determina la relación 29% del rasgo sexo femenino por 71% del rasgo sexo masculino.





Policía Local de Vila-real

UMEPOL. Unidad de Mediación Policial



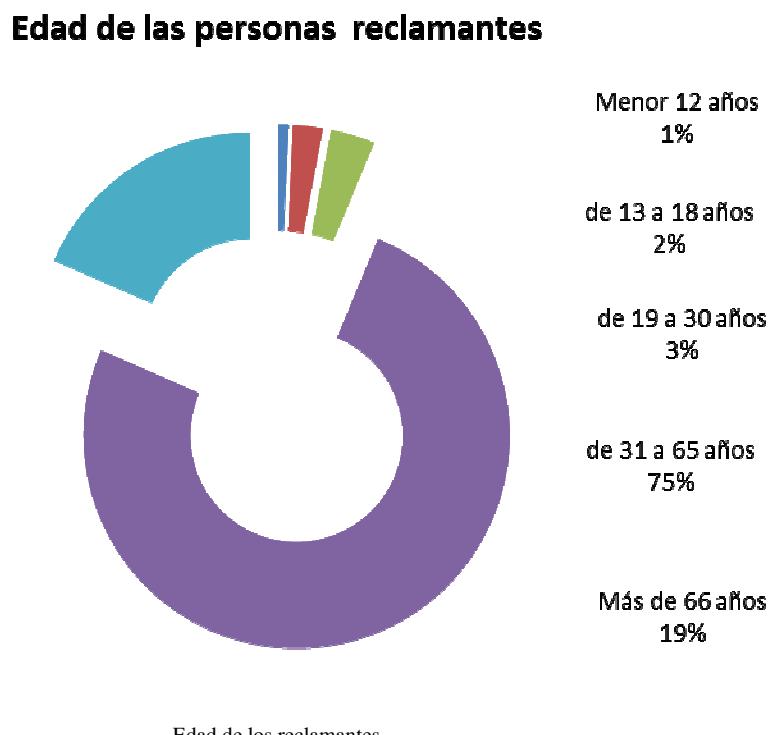
7.3 Rasgo: edad

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 reclamante y reclamado.
- Posteriormente, se han establecidos 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

Como se puede observar, el rango de edad prevalente continúa 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:



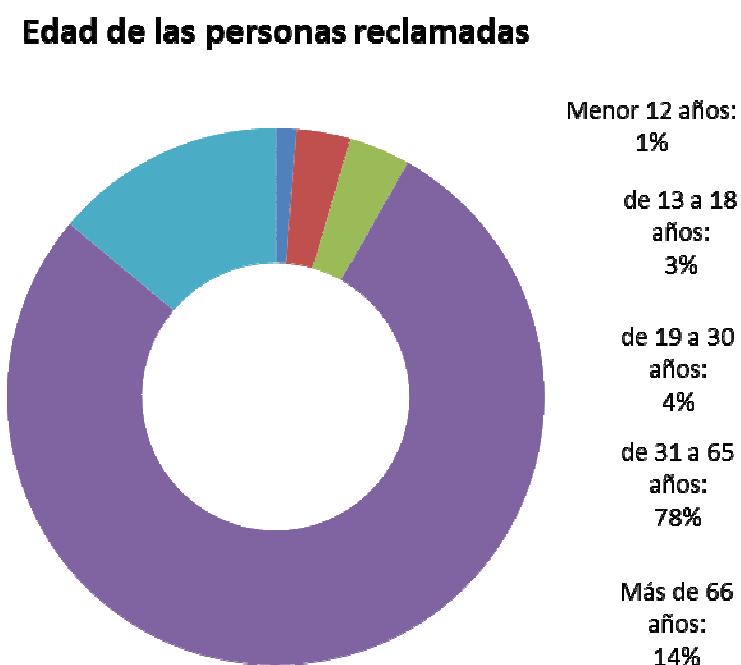
Del estudio de la gráfica, comparándola con los ejercicios anteriores, se puede observar una estabilización porcentual en todos los rasgos de edad, si bien cabe destacar que durante el presente ejercicio han reaparecido los reclamantes con edad inferior a los 13 años.



7.3.2 Edad de los reclamados

Como se puede observar el rango de edad prevalente continúa 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 las personas reclamadas:



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