

# **Informe global dels indicadors de mediació ciutadana 2016: conclusions**

## 1. INTRODUCCIÓ

La missió dels Serveis de Mediació Ciutadana, en endavant SMC, acordada pels ens locals participants en el Cercle, es defineix com un “Servei públic local gratuït que treballa per afavorir la convivència i oferir vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes (mediació comunitària, mediació reparadora, etc.) que sorgeixen en el municipi, a través de la cultura del diàleg i la coresponsabilització del conjunt de la ciutadania, de forma transversal i cooperativa, fomentant la sensibilització i la formació”.

La setena edició dels Cercles de comparació intermunicipal dels SMC ha comptat amb la participació de 36 ens locals de la demarcació de Barcelona, 33 ajuntaments i 3 consells comarcals, del total d'ens locals que formen part del Programa de Mediació Ciutadana. L'objectiu del Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana és poder comptar amb la participació de tots els ens locals que es vagin incorporant al Programa.

Gràcies a la col·laboració i implicació dels ens locals participants, s'han recollit dades relatives a l'organització, estructura i funcionament dels serveis per a l'any 2016 que s'analitzen en el present Informe Comparatiu Global.

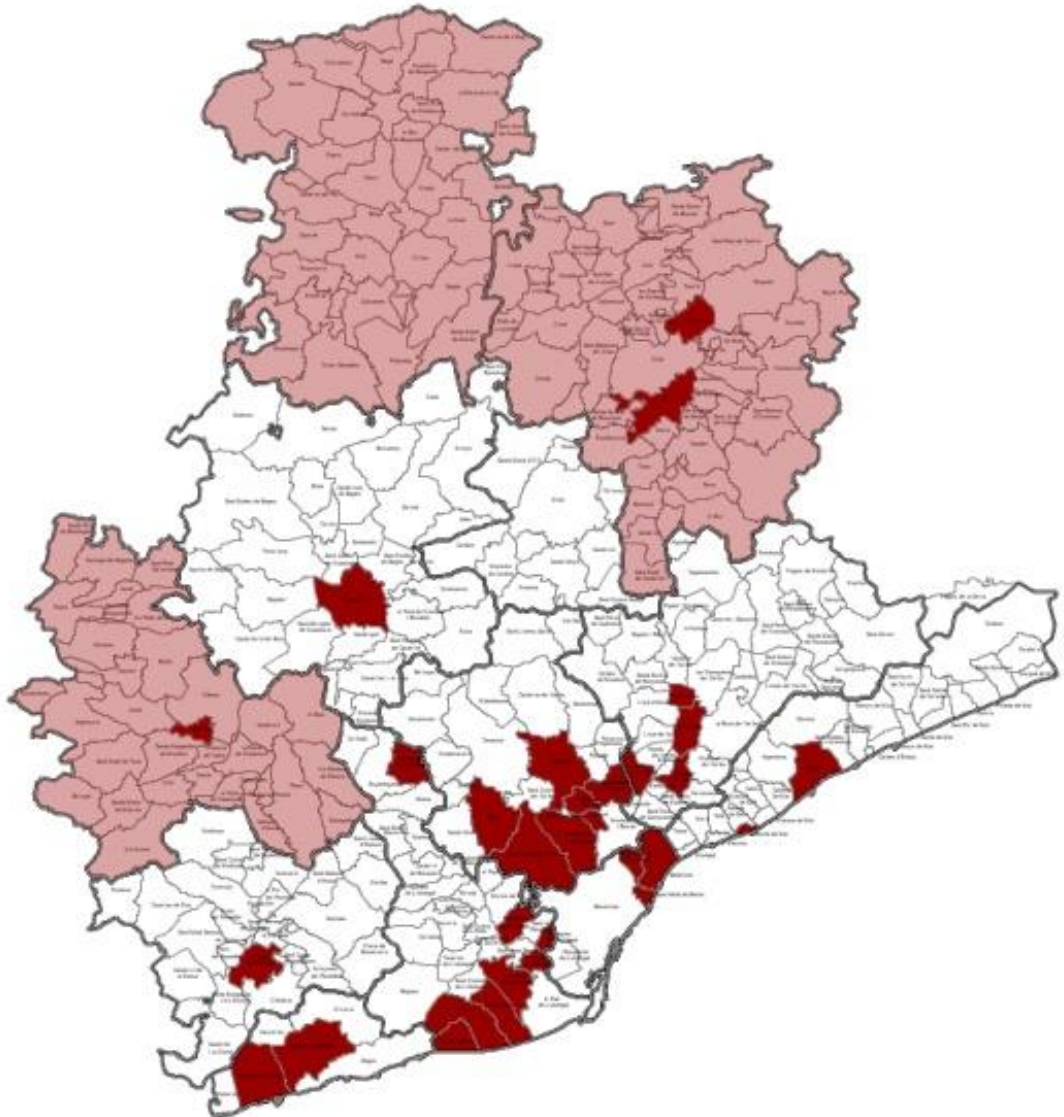
Els 36 ens locals que han participat en aquesta sisena edició es caracteritzen per tenir una població superior a 15.000<sup>1</sup> habitants i per disposar d'un SMC. La cobertura que ofereixen és d'un 62,3% de la població, sense comptar la ciutat de Barcelona.

Ens locals participants	Població
Badalona	215.634
Barberà del Vallès	32.832
Castelldefels	63.892
Canovelles	15.937
Cerdanyola del Vallès	57.543
Consell Comarcal del Berguedà	38.950
Consell Comarcal de l'Anoia	78.517
Consell Comarcal d'Osona	91.192
Cornellà de Llobregat	86.072
Esplugues de Llobregat	45.733
Gavà	46.266
Granollers	60.174
Hospitalet de Llobregat, L'	254.804
Igualada	38.987
Manlleu	20.104
Manresa	74.752
Mataró	125.517
Mollet del Vallès	51.491
Montornès del Vallès	16.218
Olesa de Montserrat	23.645
Prat de Llobregat, El	63.457
Premià de Mar	27.866

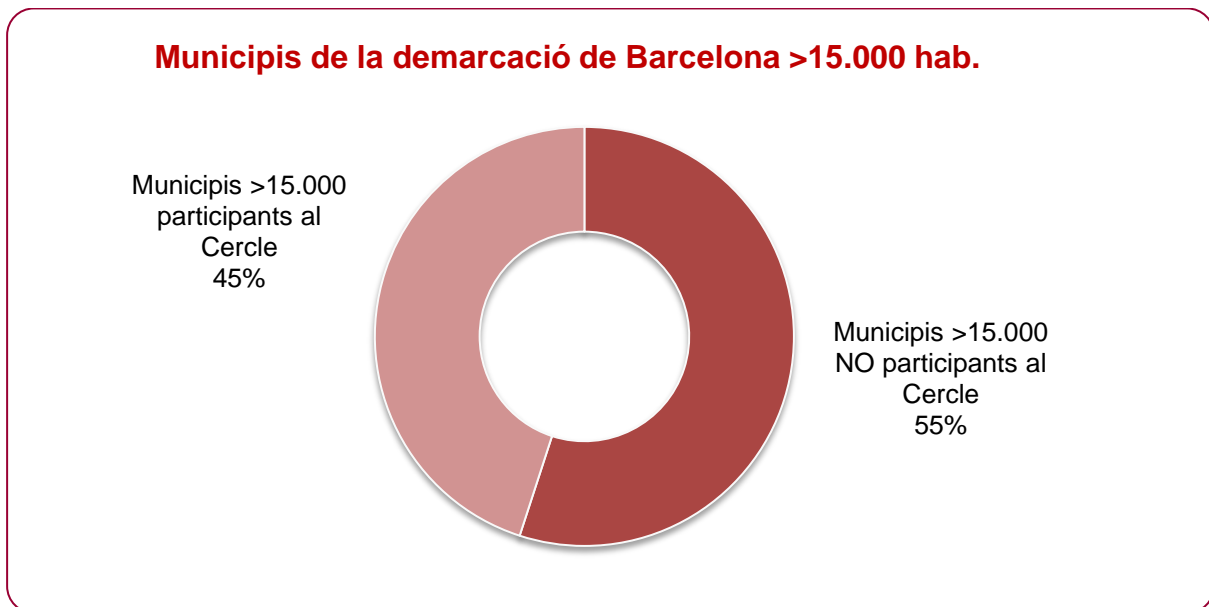
<sup>1</sup> Font INE i IDESCAT



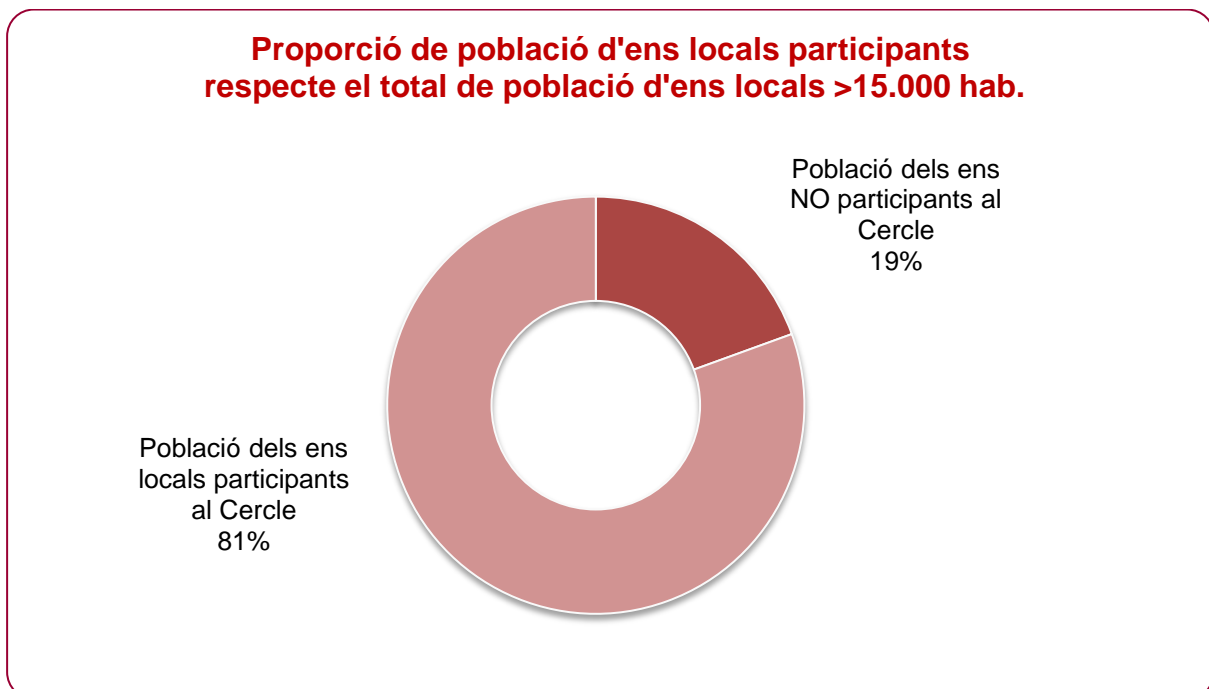
Ens locals participants	Població
Ripollet	37.648
Rubí	75.167
Sabadell	207.814
Sant Adrià de Besòs	36.496
Sant Boi de Llobregat	82.402
Sant Cugat del Vallès	88.921
Sant Feliu de Llobregat	44.086
Sant Pere de Ribes	29.842
Santa Coloma de Gramenet	117.153
Santa Perpètua de Mogoda	25.556
Vic	43.287
Viladecans	65.779
Vilafranca del Penedès	39.365
Vilanova i la Geltrú	65.972
<b>TOTAL POBLACIÓ</b>	<b>2.490.503</b>
<b>Total ens locals participants</b>	<b>36</b>



Amb la participació d'enguany dels 36 ens locals participants en el Cercle de comparació intermunicipal dels SMC segueixen representant un 45% sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació de Barcelona, a excepció de Barcelona ciutat (gràfic 1). En relació al volum de població, els ens locals participants representen el 81% de la població que resideix en els municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació (a excepció de Barcelona ciutat) tal com mostra el gràfic 2.



Gràfic 1. Pes relatiu (en nombre de municipis) dels ens locals participants al Cercle sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació de Barcelona. Any 2016.

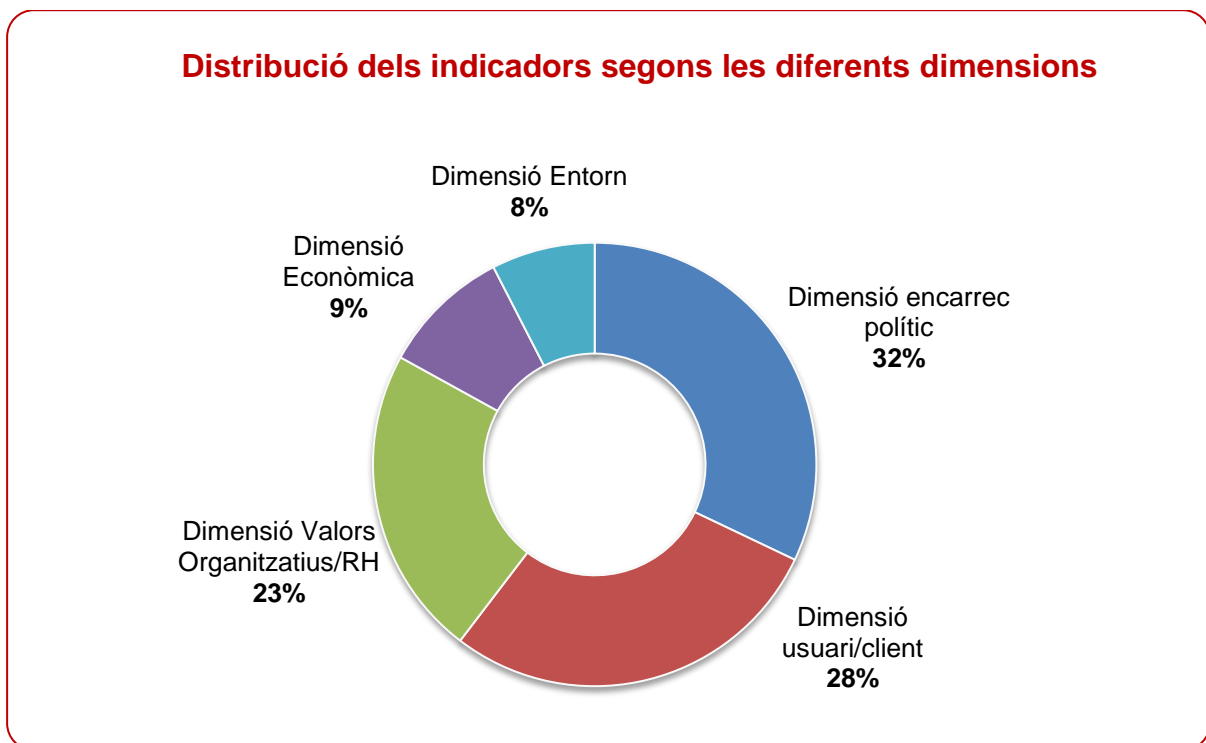


Gràfic 2. Pes relatiu (en població) dels ens locals participants al Cercle sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació de Barcelona. Any 2016.

La recollida de dades s'efectua mitjançant un instrument ben senzill, les fitxes de seguiment, que els ens locals participants emplen i envien al Servei amb una periodicitat trimestral. Les fitxes de seguiment són l'instrument que el Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana utilitza des de l'inici del Programa de Mediació Ciutadana, l'any 2006.

Les dades que proporcionen els ens locals permeten fer un seguiment i anàlisi comparativa del funcionament dels SMC, dels tipus més habituals de conflictes que han de gestionar, del perfil dels i les usuaris/àries, de la col·laboració amb altres serveis dins de l'ens local així com amb altres institucions i entitats del territori, entre d'altres.

En la seva sisena edició, el Cercle de SMC ha comptat amb **53** indicadors agrupats en 4 dimensions i els indicadors d'entorn. La dimensió encàrrec polític agrupa quasi un terç dels indicadors (32%), seguida de la dimensió usuari/client (28%), la de valors organitzatius / RRHH (23%) i per últim, la dimensió econòmica (9%). Els indicadors d'entorn representen un 8% del total.



Gràfic 3. Distribució percentual dels indicadors segons la seva dimensió. Any 2016

## 2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS

L'anàlisi global dels indicadors es du a terme des de diverses perspectives:

- Per una banda, es fa una lectura descriptiva de les dades corresponents als valors mitjans de l'any de l'estudi i, per alguns indicadors, es realitza una anàlisi simple de dispersió de dades corresponents als diferents ens locals participants.
- Per altra banda, es fa una anàlisi des de la perspectiva transversal respecte altres serveis, es comparen aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal (dimensió de valors organitzatius / recursos humans i la dimensió econòmica).
- També es té en compte la perspectiva d'evolució temporal, en la qual s'analitzen les dades dels darrers cinc anys.
- Per últim, i aprofitant que el volum i les característiques dels participants ho permet, també s'ha incorporat la perspectiva d'anàlisi que permet comparar les dades obtingudes per ens locals de més de 10.000 habitants amb les obtingudes pels ens locals de més de 60.000 habitants. Pel que fa als consells comarcals, tot i prestar servei a més de 60.000 habitants, s'han inclòs dins del grup de més de 10.000 habitants, ja que donen cobertura a municipis molt petits i de característiques molt concretes.

Des d'una visió global, es comprova que la majoria dels resultats dels 53 indicadors no han patit canvis significatius respecte les dades obtingudes dels anys anteriors es podria confirmar que els SMC es manté en unes xifres topall.

A continuació, es presenta l'anàlisi global de tots indicadors, tenint en compte les dimensions proposades pels Cercles de Comparació:

- Dimensió encàrrec polític
- Dimensió usuari / client
- Dimensió valors organitzatius / RRHH
- Dimensió econòmica

### 2.1. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

La dimensió d'encàrrec polític té 17 indicadors, els quals responen a 4 blocs d'objectius. Tots ells mesuren el volum de treball anual dels serveis de mediació i com es plantegen la gestió dels conflictes i la promoció de la mediació entre la ciutadania. Els 4 objectius que es treballen en aquesta dimensió són:

- Impulsar la mediació ciutadana
- Gestionar els casos de mediació
- Promoure la col·laboració amb altres agents
- Potenciar les diverses àrees de la mediació

## 2.1.A. IMPULSAR LA MEDIACIÓ CIUTADANA

Taula 1. Impulsar la mediació ciutadana	2012	2013	2014	2015	2016
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	7,0	5,8	5,1	4,9	<b>4,9</b>
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	1,9	1,9	2,0	2,0	<b>2,0</b>
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	3,0	2,8	2,9	3,0	<b>5,1</b>
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,2	2,4	3,0	2,5	<b>3,1</b>
Número d' "agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	0,2	0,3	0,4	0,4	<b>0,9</b>

Durant el 2016, la mitjana de casos tancats ha estat la mateixa que l'any anterior. Pel que fa al nombre de participants directes en processos de gestió alternativa de conflictes, es va produint un descens progressiu des de 2012 però es manté el mateix valor que l'any anterior.

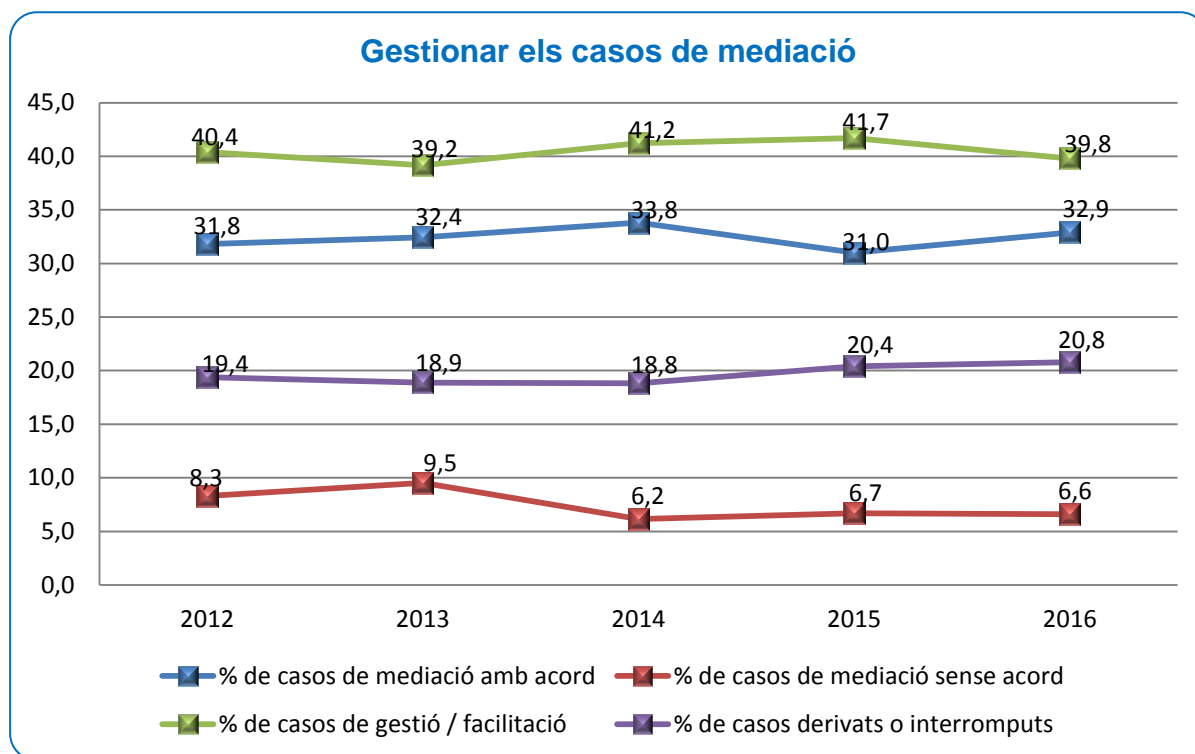
Pel que fa al nombre d'assistents a les accions de formació, s'ha produït un increment significatiu. En quant a les accions de sensibilització, la sèrie de dades mostra una fluctuació dels valors durant aquests anys.

La formació i la sensibilització contribueixen a augmentar el nombre de participants en processos de mediació, ja que constitueixen un dels mitjans més importants per donar a conèixer la mediació a tota la ciutadania, així com l'existència d'aquest recurs municipal accessible a tothom.

El nombre d'assistents a aquestes activitats pot dependre tant de l'estratègia adoptada pels Serveis de Mediació i, per tant, del nivell de prioritització en la prevenció i la difusió, com del nombre de recursos de què disposen per a dur-les a terme, o del tipus de col·lectiu al qual s'adrecen, com per exemple l'educatiu, que assegura un alt nombre de participants en poques sessions. En el cas de la feina que s'ha dut a terme amb els agents facilitadors de la convivència ha pujat el valor respecte l'any anterior. Cal aclarir que no tots els ens locals duen a terme accions amb aquests agents - en aquesta edició es tracta d'un 65% - i alhora, els valors acostumen a ser baixos.

## 2.2.B. GESTIONAR ELS CASOS DE MEDIACIÓ

Taula 2. Gestionar els casos de mediació	2012	2013	2014	2015	2016
% de casos de mediació amb acord	31,8	32,4	33,8	31,0	<b>32,9</b>
% de casos de mediació sense acord	8,3	9,5	6,2	6,7	<b>6,6</b>
% de casos de gestió / facilitació	40,4	39,2	41,2	41,7	<b>39,8</b>
% de casos derivats o interromputs	19,4	18,9	18,8	20,4	<b>20,8</b>



Gràfic 4. Evolució temporal sobre la gestió dels casos

Els resultats obtinguts en aquest apartat en edicions anteriors apuntaven a una lleugera fluctuació de dades en els indicadors de gestió dels casos de mediació. Les dades de la setena edició mostren que aquesta tendència es continua produint.

Ha augmentat lleugerament el % de casos tancats amb acord respecte el % de l'ús de la gestió o la facilitació que han baixat. No obstant aquest darrer valor reflecteix igualment una alternativa al procés de mediació en sentit estricte i per la necessitat de donar una resposta més flexible a casos que ho requereixin.

Tenint en compte que la gestió/facilitació també implica una resolució satisfactòria per a una les parts del conflicte, es pot dir que un 73% dels casos tancats han finalitzat de manera positiva. Aquesta xifra és igual a l'edició anterior.

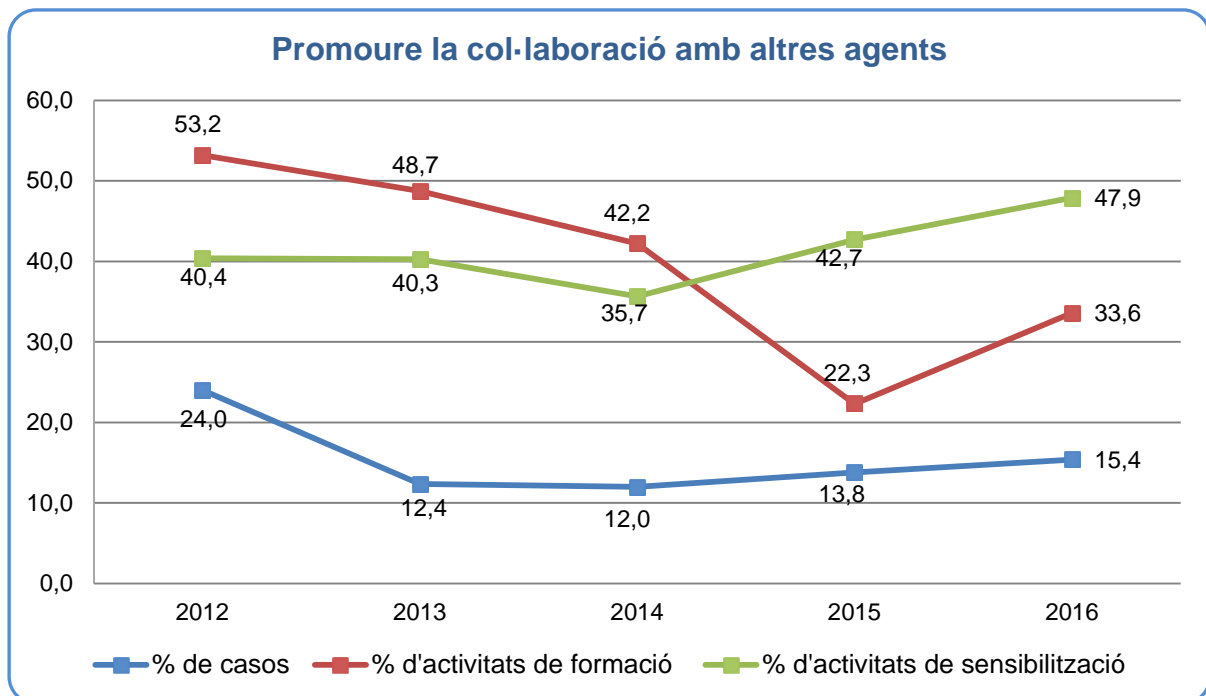
El percentatge de casos derivats o interromputs es manté pràcticament al mateix nivell que les edicions anteriors amb un 21%. Els casos derivats suposen un terç mentre que els interromputs representen els dos terços restants. Aquesta xifra, considerablement elevada, fa que sigui necessari que els agents derivadors estiguin ben informats per tal que puguin discernir si els casos que els arriben pertanyen o no a l'àmbit de la mediació. L'elevat nombre de casos interromputs pot tenir diferents causes sobre les quals no es disposen dades, encara que algun ens local fa referència a que aquesta derivació es podria considerar com un tancament del cas quan ha requerit recursos i accions de diagnosi prèvia per part de l'equip de mediació..



### 2.1.C. PROMOURE LA COL-LABORACIÓ AMB ALTRES AGENTS

Taula 3. Promoure la col·laboració amb altres agents	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% de casos	31,4	24,0	12,4	12,0	13,8	<b>15,4</b>
% d'activitats de formació	35,8	53,2	48,7	42,2	22,3	<b>33,6</b>
% d'activitats de sensibilització	54,3	40,4	40,3	35,7	42,7	<b>47,9</b>

Pel que fa a la col·laboració amb altres agents hi ha hagut un increment important en la col·laboració en les activitats de sensibilització, un lleuger increment en % d'activitats de formació i un manteniment en quant als casos.

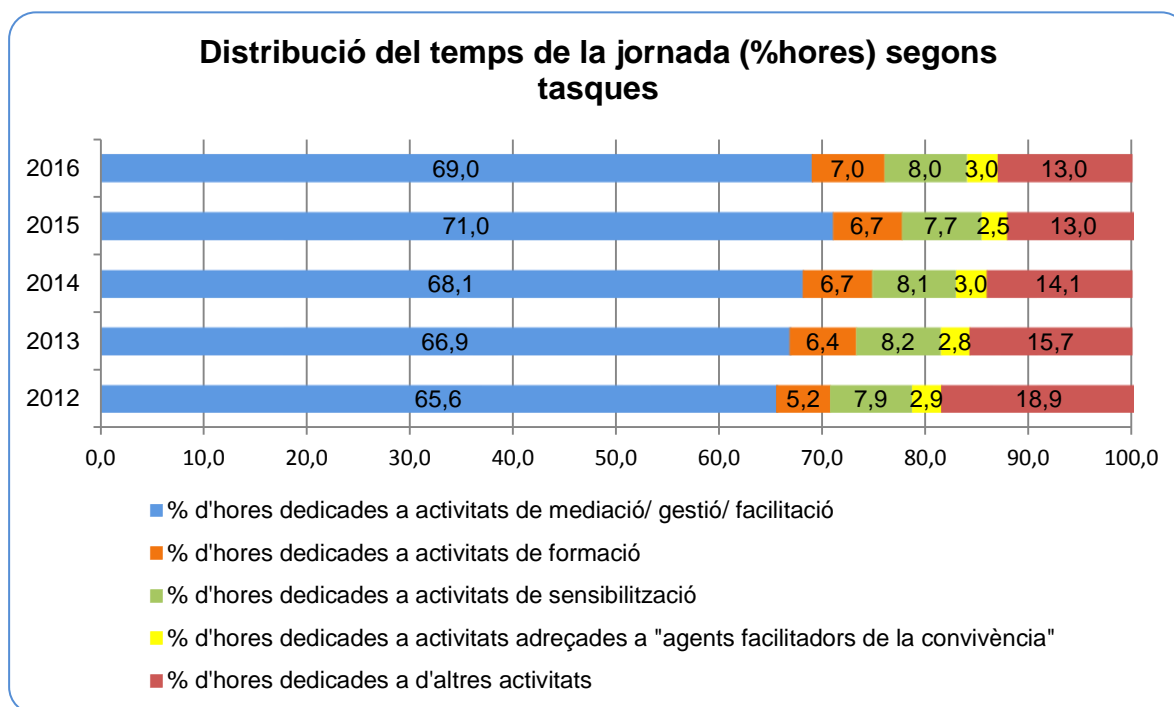


Gràfic 5. Col·laboracions en resolució de casos

## 2.1.D. POTENCIAR DIVERSES ÀREES DE MEDIACIÓ

Taula 4. Potenciar les diverses àrees de mediació	2012	2013	2014	2015	2016
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació	65,6	66,9	68,1	70,6	<b>69,3</b>
% d'hores dedicades a activitats de formació	5,2	6,4	6,7	6,7	<b>7,0</b>
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització	7,9	8,2	8,1	7,7	<b>8,1</b>
% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència"	2,9	2,8	3,0	2,5	<b>2,8</b>
% d'hores dedicades a d'altres activitats	18,9	15,7	14,1	12,6	<b>12,8</b>

Respecte a la distribució del temps que dediquen mediadors i mediadores a les seves tasques no hi ha hagut variacions significatives respecte l'any anterior. Les tasques relacionades amb la gestió alternativa de conflictes continuen tenint el pes principal però amb una lleugera baixada d'un 2%.



Gràfic 6. Evolució temporal de com es distribueixen el temps de la seva jornada laboral els/les mediadors/res.

En aquest bloc es veu la diferència de model dels SMC, tenint en compte el volum de població dels ens locals. Mentre els petits dediquen més d'un 80% de la jornada laboral del personal mediador a resoldre casos de mediació, gestió i facilitació, en el cas dels ens locals més grans els professionals de la mediació poden dedicar fins a un 35% de la seva jornada a realitzar altres tipus de tasques de sensibilització i difusió.

## 2.2. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

La dimensió usuari / client persegueix els següents objectius:

- Oferir un servei de qualitat als SMC
- Oferir un servei de qualitat als usuaris i les usuàries
- Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

### 2.2.A. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT ALS SMC

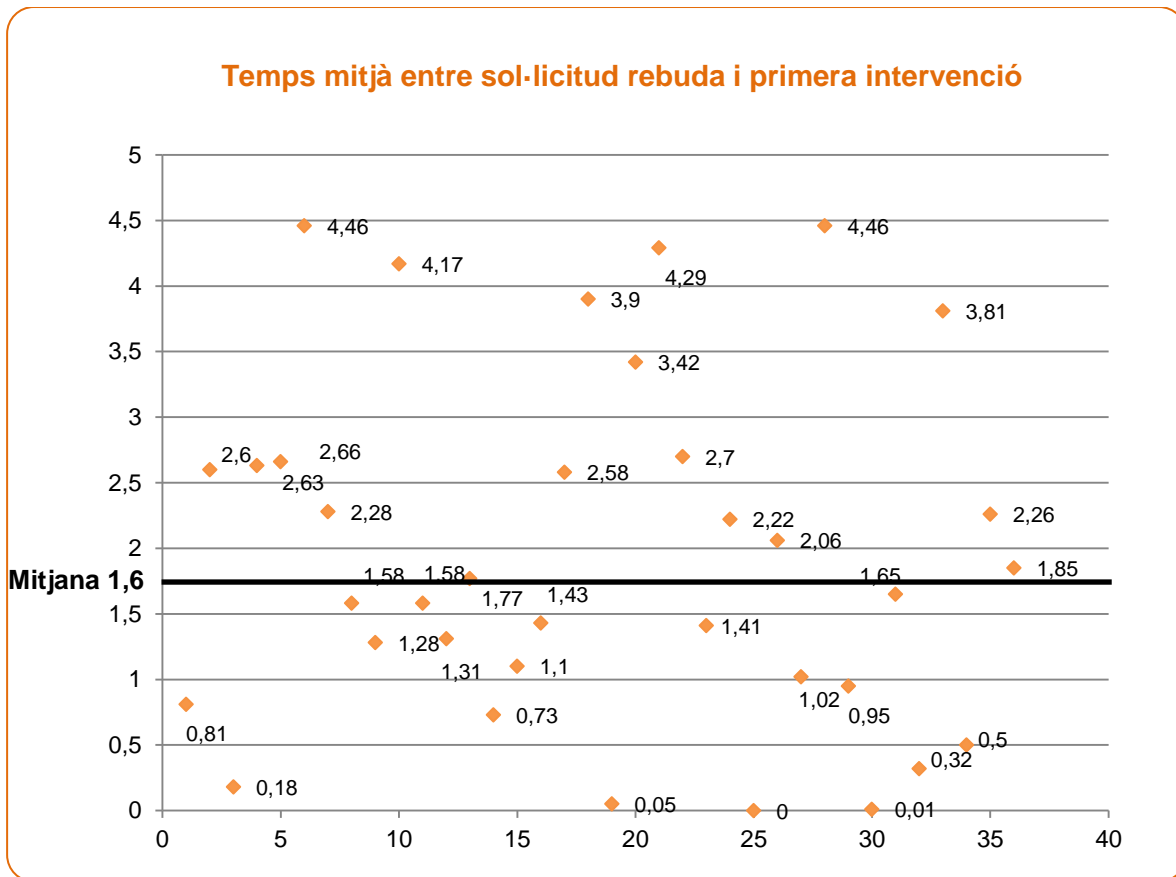
A l'hora de valorar la prestació dels SMC es valora tant la percepció dels usuaris i les usuàries com l'agilitat a l'hora de donar resposta a les sol·licituds que arriben als Serveis.

Les dades del grau de satisfacció provenen d'un 64% dels ens locals participants, ja que no tots disposen de qüestionari de satisfacció. Malgrat això, en aquesta setena edició hi ha incorporades les dades de dos ens locals més i s'està treballant per ampliar el nombre.

Taula 5. Oferir un servei de qualitat als SMC	2012	2013	2014	2015	2016
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	2,3	2,4	2,5	2,6	<b>2,6</b>
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,9	2,4	2,6	2,2	<b>1,6</b>
% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	76,0	69,3	68,1	73,0	<b>72,0</b>
% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,0	14,5	19,1	17,0	<b>16,0</b>
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,6	8,5	8,7	8,7	<b>8,5</b>

D'acord amb les dades de la setena edició, es confirma un manteniment de la qualitat dels SMC amb valors molt iguals a l'edició anterior.

Pel que fa al temps transcorregut a l'hora de donar resposta a les sol·licituds de mediació, hi ha hagut un lleuger descens respecte l'any anterior, però que resulta significatiu si es compara amb edicions anteriors i s'ha aconseguit rebaixar el temps en un dia. Per altra banda, el gràfic mostra que encara existeix una dispersió considerable entre les dades i que pot arribar a haver-hi una diferència màxima de fins a 8 dies entre Serveis.



Gràfic 7. Temps mitjà entre sol·licitud rebuda i primera intervenció

En relació als casos resolts en menys de 60 dies, el valor pràcticament es manté. La complexitat dels casos o el nombre de recursos humans de què disposen els SMC són aspectes que ajuden a explicar aquest indicador.

Per últim, el grau de satisfacció amb les activitats formatives es manté respecte l'any 2015 en el valor més alt que s'ha obtingut des de l'inici.

## 2.2.B. OFERIR UN SERVEI ACCESSIBLE ALS USUARIS I USUÀRIES

Taula 6. Oferir un servei accessible als usuaris	2012	2013	2014	2015	2016
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	22,7	22,8	20,7	20,9	<b>22,5</b>
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	9,6	8,6	8,4	8,2	<b>9,1</b>

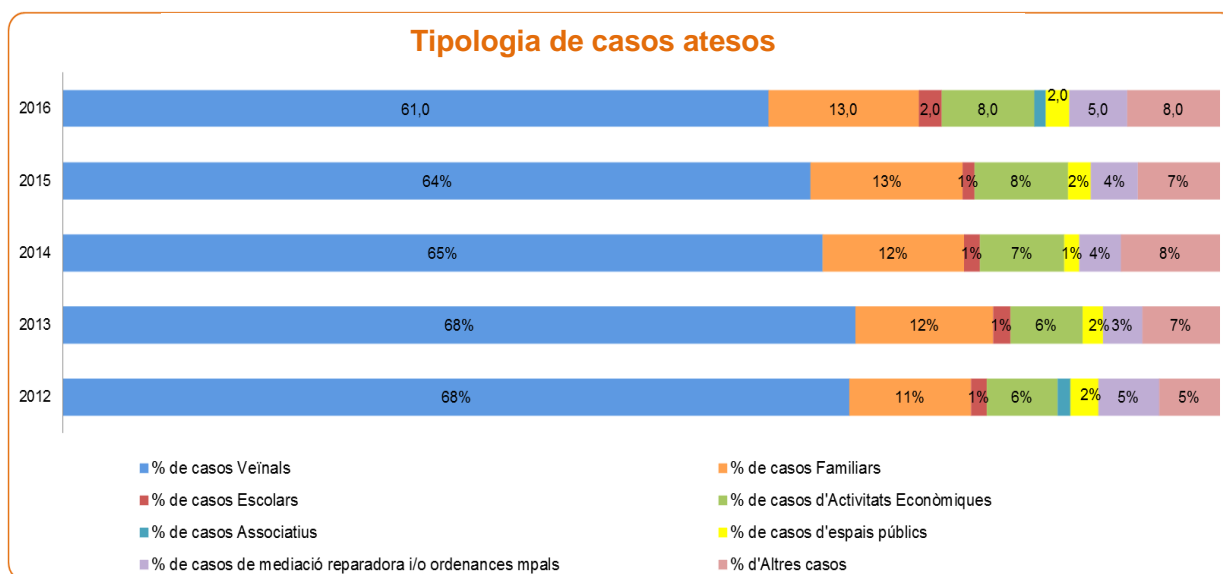
De les dades analitzades, s'observa que els SMC obren majoritàriament en horari de matí però, el nombre total d'hores setmanals d'obertura a les tardes ha augmentat una mica en aquest 2016. Si es compara el comportament d'aquest indicador entre els municipis >10.000 i els >60.000, es comprova que els municipis petits tenen obert la meitat d'hores a la tarda

Cal destacar el gran esforç que fan tots els ens locals per tal d'oferir la possibilitat d'accedir al SMC a les tardes i malgrat que no tinguin horari oficial d'obertura en aquesta franja horària tots acaben atenen casos que ho requereixen.

## 2.2.C IDENTIFICAR LA TIPOLOGIA DELS DIVERSOS CASOS ATESOS

La distribució dels casos segons la seva tipologia sempre es mou entre valors que varien molt poc d'un any a l'altre. Així, els casos de conflictes veïnals (sorolls, olors, obres, neteja i higiene, temes de comunitat, ús dels espais comuns, malentesos, aire condicionat, animals domèstics, etc.) continuen essent els més nombrosos, amb un 61% respecte el total. A molta diferència els segueixen els conflictes d'àmbit familiar, els quals van experimentant un lleuger augment al llarg del temps i que al 2016 es van mantenir en un 13% dels casos. Les activitats econòmiques se situen en tercera posició, amb un 8% dels casos, seguides d'un 8% corresponent a altres tipologies de casos, un 5% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals, un 2% de conflictes en espais públics i un 2% de casos escolars. Pel que fa als casos associatius, ja és el tercer any que no se'n tenen dades.

Atès que el percentatge de casos no classificats és prou elevat i arriba a superar el valor d'altres categories, valdria la pena fer l'esforç d'analitzar de quines temàtiques es tracta, amb la possibilitat d'establir noves categories de classificació.



Gràfic 8. Evolució temporal de la Tipologia dels diversos casos atesos

## 2.3. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

La dimensió valors organitzatius / recursos humans permet saber com s'organitzen els Serveis de mediació i les principals característiques dels equips de persones que hi treballen.

Els objectius que estructuraven aquesta dimensió són:

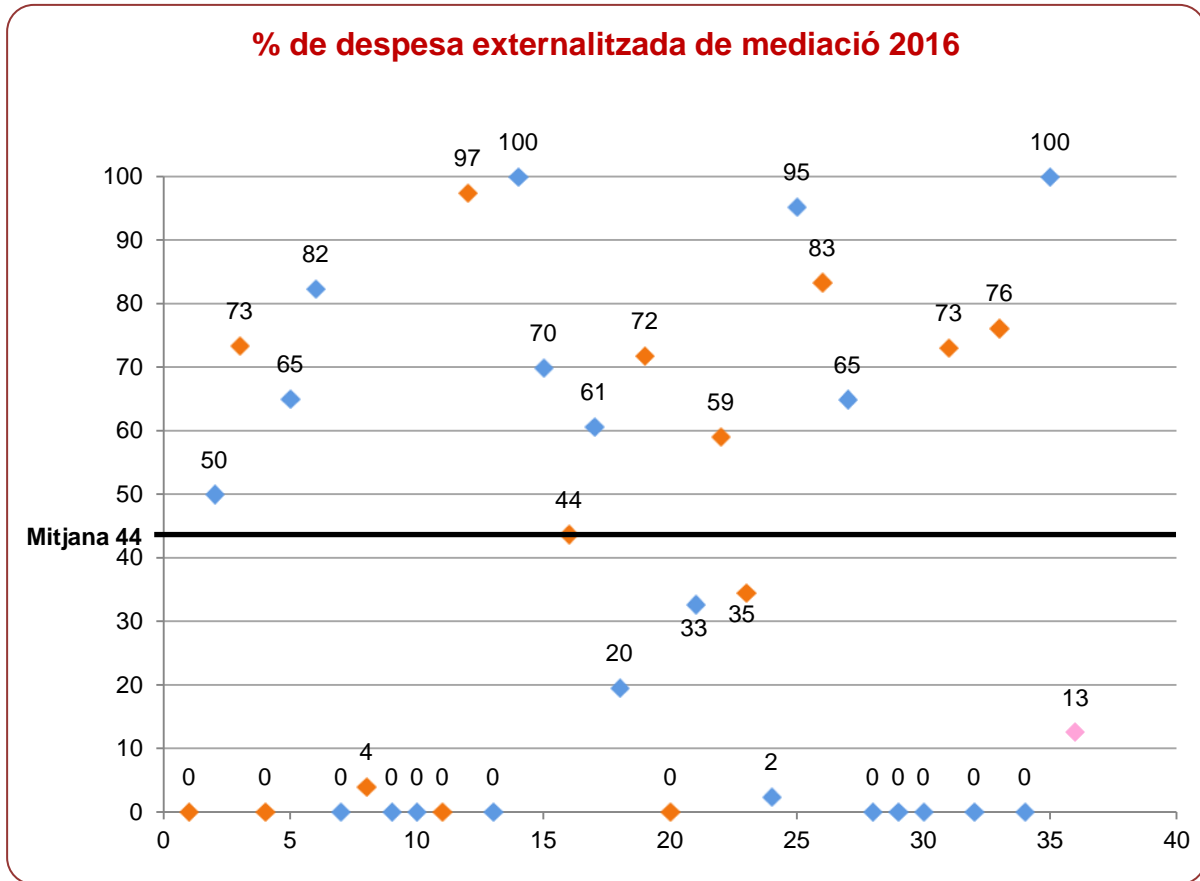
- Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió
- Oferir un servei de qualitat (model de gestió)
- Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es
- Millorar les habilitats dels i les treballadors/es

### 2.3.A. GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ

<b>Taula 7. Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	100	100	100	100	<b>100</b>
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0,0	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>
% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	53,0	53,3	45,2	46,0	<b>44,0</b>

Tots els SMC participants tenen una gestió directa o mixta en la qual una part de coordinació, com a mínim, correspon a personal propi de l'ens local. El percentatge de despesa externalitzada no ha variat significativament respecte el 2015, amb un valor del 44% el 2016. Els ens locals segueixen optant per oferir el Servei de Mediació amb mitjans propis.

L'externalització dels SMC varia molt entre els ens locals, des de gairebé el 100% de la despesa del Servei fins a la provisió total amb mitjans propis. El gràfic 9 posa de manifest aquesta realitat, en la qual principalment els municipis petits són els qui presenten una menor externalització, amb un 28% de mitjana de la despesa.

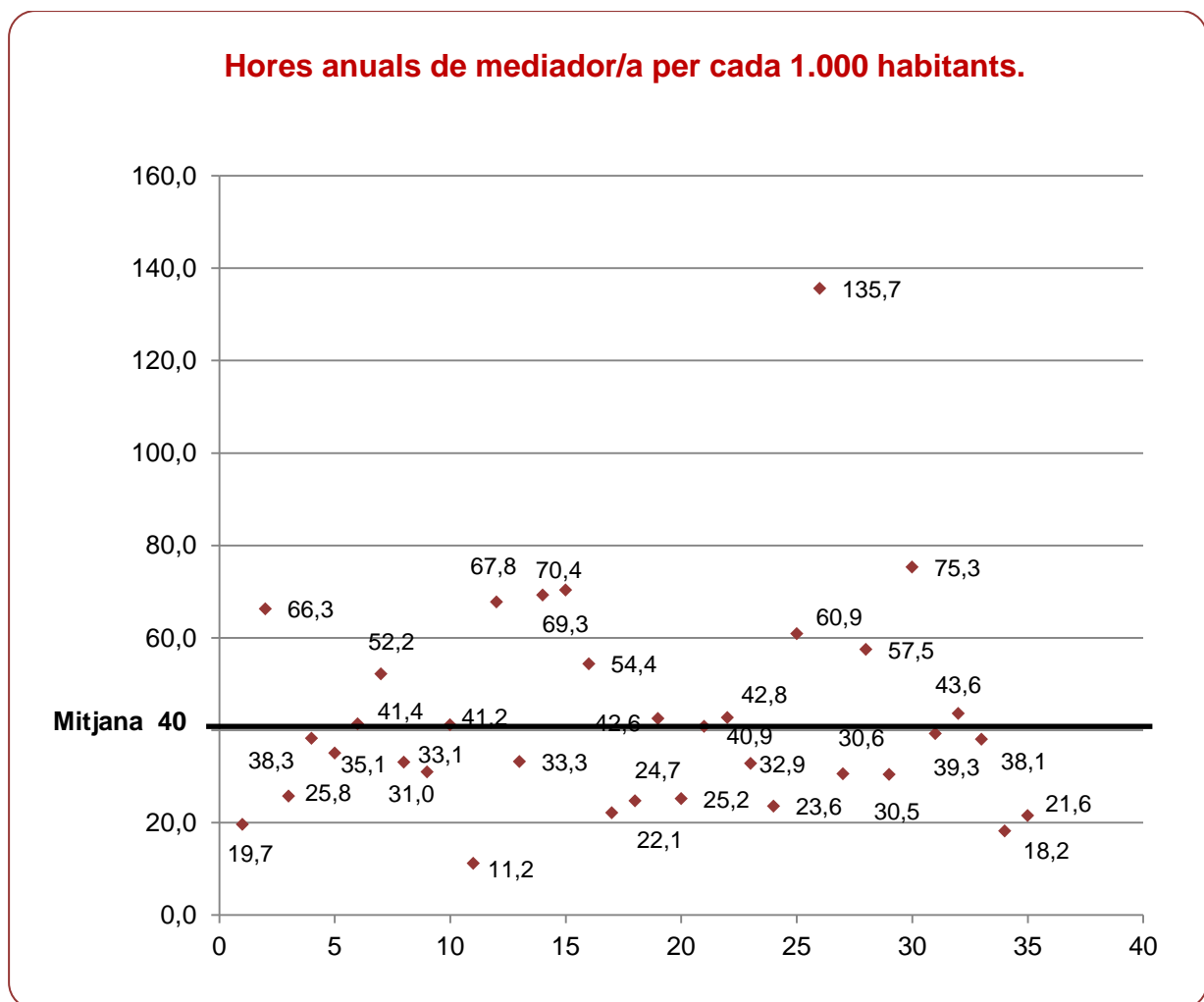


Gràfic 9. % de despesa externalitzada de mediació s/despesa corrent del servei ( +10.000 hab.- +60.000 hab.)

### 2.3.B. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT (MODEL DE GESTIÓ)

Taula 8. Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2012	2013	2014	2015	2016
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 hab.	41,0	39,3	37,7	39,0	<b>40</b>
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,1	7,7	7,8	7,9	<b>8,4</b>

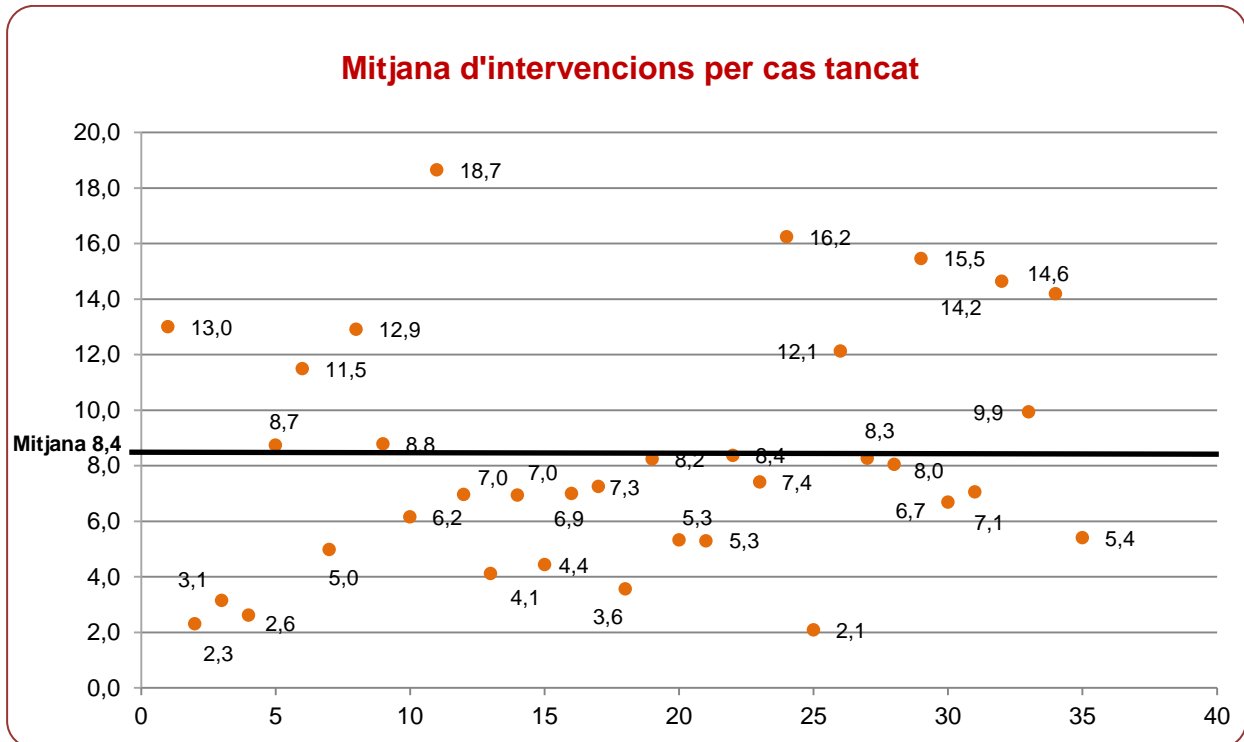
La mitjana d'hores anuals de mediador per cada 1.000 habitants és de 40 hores. No obstant, cal destacar 2 ens locals que s'allunyen de la mitjana amb valors d'11,2 i 135,7.



Gràfic 10. Dedicació horària dels/de les mediadors/es

El nombre d'intervencions que es duen a terme per a la gestió d'un cas complementa els indicadors de qualitat dels Serveis analitzats a la dimensió d'usuari/client. La mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació pel 2015 és de 7,9, molt similar a l'any anterior. La dispersió de dades és força rellevant i es repeteix la tendència d'altres anys.





Gràfic 11. Mitjana d'intervenció per cas tancat de mediació

Aquest indicador va estretament relacionat amb la complexitat dels casos a tractar ja que com més complex és un cas, més intervencions seran necessàries per a la seva resolució. La complexitat en els casos de mediació ve determinada tant per la tipologia del cas, com per la quantitat de parts implicades.

### 2.3.C. PROMOURE UN CLIMA LABORAL POSITIU PER A TREBALLADORS I TREBALLADORES

<b>Taula 9. Promoure un clima laboral positiu per als treballadors</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	25.389	27.798	28.879	29.044	<b>29.580</b>
% d'hores anuals de baixa sobre el total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,3	3,2	1,6	2,3	<b>2,9</b>
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels / de les mediadors/es	55,0	60,0	64,1	70,5	<b>64,8</b>
% de dones s/ total de mediadors/es	69,6	66,7	67,9	67,4	<b>70,4</b>

Els 65 mesos de mitjana d'antiguitat dels mediadors i mediadores segueixen reflectint una estabilitat laboral dels SMC. Malgrat que aquest valor ha disminuït lleugerament aquest darrer any pot indicar la incorporació de nous ens locals al cercle de comparació d'enguany i la incorporació de nou personal en algun dels serveis ja existents.

Pel que fa al percentatge de dones que treballen als Serveis de Mediació, el 2016 ha estat d'un 70%, un valor similar al llarg dels anys.

## 2.3.D. MILLORAR LES HABILITATS DELS TREBALLADORS I TREBALLADORES

Taula 10. Millorar les habilitats dels/de les treballadors/es	2012	2013	2014	2015	2016
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	33,0	29,2	33,6	35,6	<b>33,7</b>
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	22,3	24,3	28,9	27,8	<b>19,7</b>
% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	88,6	89,7	90,5	92,1	<b>90,8</b>

Durant el 2016 els mediador i mediadores van dedicar una mitjana de 33,7 hores a la formació continuada, indicador lleugerament més baix que l'any anterior.

El temps que dediquen al seguiment i suport de la seva pràctica professional quasi ha disminuït en relació a l'edició anterior.

En relació a la formació especialitzada del personal tècnic mediador que treballen als SMC analitzats el 90,8% d'ells/es disposen d'una titulació de màster o postgrau en mediació.

En aquest sentit, és important apuntar que la Llei de mediació en l'àmbit privat, aprovada el 22 de juliol de 2009 regula els requisits de formació que han d'acreditar mediadors i mediadores.

## 2.4 DIMENSIÓ ECONOMIA

Per últim, la dimensió econòmica té la finalitat de descriure quina és la posició dels SMC en termes econòmics dins de l'ens local.

Els objectius de la dimensió d'economia són:

- Disposar dels recursos adequats
- Finançar adequadament el Servei

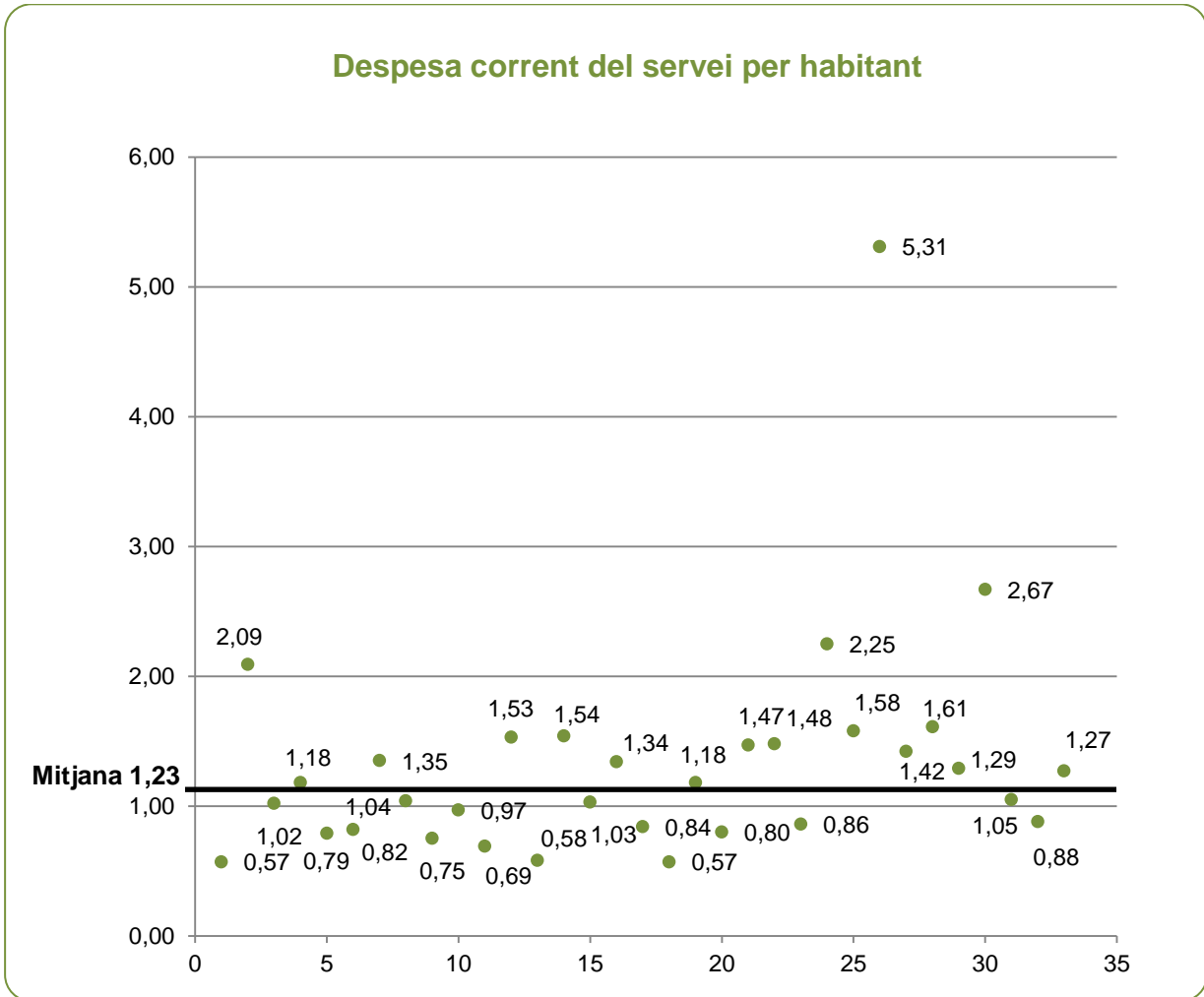
### 2.4.A. DISPOSAR DELS RECURSOS ADEQUATS

Taula 11. Disposar dels recursos adequats	2012	2013	2014	2015	2016
Despesa corrent del servei per habitant	1,21	1,24	1,10	1,17	<b>1,23</b>
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,17	0,17	0,15	0,14	<b>0,16</b>

La despesa corrent dels Serveis per habitant no varia i continua sent d'1,2€, pràcticament invariable en els últims cinc anys. Així com la majoria dels ens locals tenen uns valors que no difereixen molt entre ells, si que hi ha alguns que s'allunyen molt de la mitjana, amb valors de 5,3€ o 0,5€.

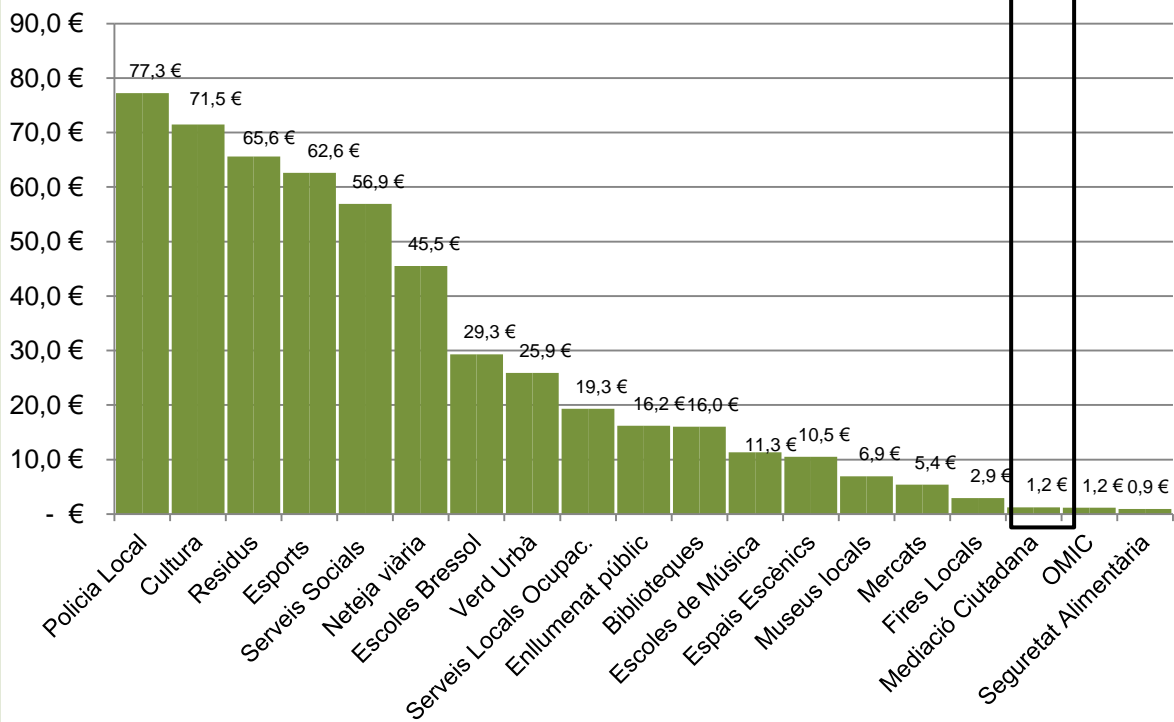
En comparació amb altres serveis municipals, la despesa per habitant dels SMC continua essent de les més baixes.

En relació al pressupost corrent municipal, el volum de la despesa corrent dels SMC es manté al voltant del 0,15%.



Gràfic 12. Despesa corrent del Servei

### Despesa per habitant del SMC comparada amb altres serveis municipals



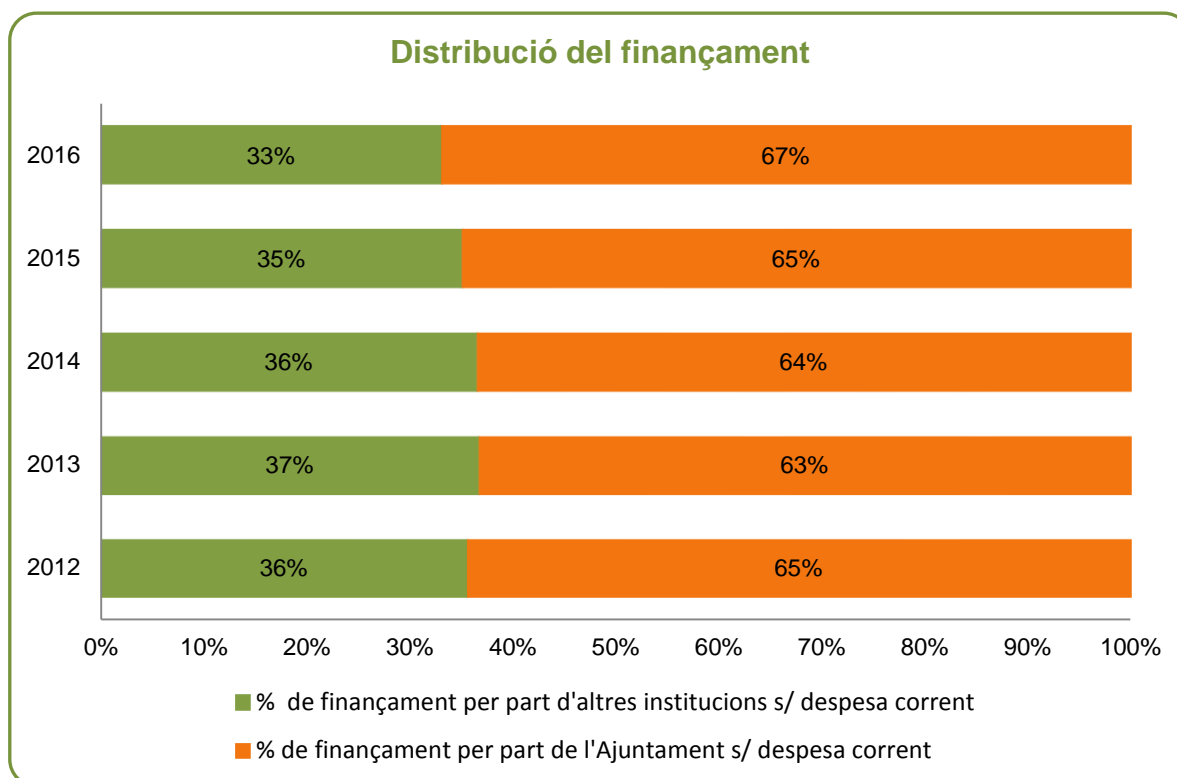
Gràfic 13. Despesa corrent del Servei comparada amb altres serveis municipals  
(Dades definitives 2016: policia, espais escènics, escoles bressol, escoles de música, serveis locals d'ocupació, OMIC, seguretat alimentària, mediació ciutadana, cultura i museus. Dades provisionals 2016: neteja viària, residus, biblioteques, esports, serveis socials, mercats, fires, enllumenat públic, verd urbà)

## 2.4.B. FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI

Taula 12. Finançar adequament el servei	2012	2013	2014	2015	2016
% de finançament per part d'altres institucions sobre despesa corrent	36	37	36	35	<b>33</b>
% de finançament per part de l'Ajuntament sobre despesa corrent	65	63	64	65	<b>67</b>
% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre despesa corrent	0,0	0,0	0,0	0,0	<b>0.0</b>

L'evolució de les dades mostra que els propis ens locals continuen assumint un major percentatge de finançament dels SMC, tendència que mostra una voluntat per part dels ens locals de consolidar els serveis de mediació a l'estructura municipal i comarcal des d'una visió de polítiques locals.

Els ens locals segueixin no aplicant taxes ni preus públics a la ciutadania per al servei de mediació.



Gràfic 14. Evolució temporal del % finançament per part altres institucions vs l'ajuntament.

### 3. ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA

La valoració dels tallers de millora de la 7a edició ha estat molt satisfactòria. S'ha arribat a un 89% d'assistència. Han participat 33 ens locals a la fase final del Cercle de comparació intermunicipal i la totalitat dels ens locals ha aportat les dades necessàries. En ambdues sessions s'han pogut completar les tres taules de treball i l'elevada presència ha afavorit l'assoliment dels objectius marcats per la dinàmica.

L'assistència als tallers ha estat encapçalada, com ja és habitual, pels responsables tècnics dels Serveis de mediació locals, i en alguns casos acompanyats també per mediadors i medidores. Entre una i tres persones per ens local. En alguns dels SMC la figura del responsable tècnic i la del mediador/a coincideixen. L'assistència de referents, mediadors/es i diferents tècnics de la Diputació de Barcelona ha permès el desenvolupament de les dinàmiques de treball d'una forma participativa i des de punts de vista diversos. Han estat dues sessions de treball interessants i profitoses.

En aquesta 7a edició s'ha desenvolupat la metodologia "Anàlisi de fortalezes", que tal i com es descriu àmpliament a l'inici d'aquesta publicació, consisteix en concretar un seguit de fortalezes (accions i bones pràctiques) que cada ens local identifica respecte els àmbits proposats des de l'equip de la Diba. Al llarg de les 3 hores de durada de la sessió es descriuen les fortalezes, se n'identifica els obstacles observats i finalment, es fa una posada en comú a fi efecte de compartir coneixement i experiències similars. Els àmbits escollits han estat 4: dos d'ells relacionats amb la mediació sota la vessant més educativa, un sobre la mediació a l'estructura municipal i finalment la gestió complexa de casos multiparts.

Els ens locals han valorat novament de forma molt positiva la realització d'aquests tallers de millora. Els qüestionaris de satisfacció de l'edició d'enguany reflecteixen bona puntuació respecte la dinàmica participativa, la posada en comú de les experiències i l'oportunitat de veure i compartir les bones pràctiques des dels diferents serveis de mediació.

Pel que fa als aspectes a millorar principalment es fa referència a la confortabilitat de les instal·lacions on s'han desenvolupat els tallers. Altres consideracions que s'han comentat són respecte la concreció d'alguns dels indicadors i la diversificació dels camps d'intervenció dels serveis de mediació municipals.

Per segon any consecutiu s'ha posat de manifest amb els ens locals la conveniència de fer una revisió dels indicadors, tant per acordar el registre de noves dades que sorgeixen i que també poden resultar interessants com per finalitzar o redefinir indicadors. En aquest sentit hi ha el compromís del servei de programació de fer una convocatòria de treball abans de la propera edició del cercle de comparació intermunicipal dels serveis de mediació.

## 4. CONCLUSIONS FINALS

Com a notes finals de la setena edició del Cercle de comparació intermunicipal de Serveis de Mediació Ciutadana cal dir que no hi ha una variació significativa de les dades de l'edició anterior. Tal i com hem pogut veure al llarg de l'apartat 2 molts valors es mantenen invariables respecte l'edició anterior i d'altres mantenen la mateixa tendència durant els darrers cinc anys. En general els indicadors mostren la consolidació dels serveis a nivell general i concretament l'acceptació ciutadana, l'especialització dels serveis, la prestació de serveis, i, la presa de consciència sobre la utilitat de la mediació com a eina de resolució de conflictes de tipologia diversa.

A les dues sessions de treball del passat mes de juny de 2017 es va fer una mirada ràpida als diferents quadres d'indicadors i a tall de valoració es va fer referència a alguns que es van considerar representatius. Al llarg del document ja ho hem pogut llegir però com a conclusions finals del document reflectim que

- Es manté el nombre de casos tancats: 2 per cada mil habitants.
- Hi ha un augment del nombre d'assistents a activitats de formació.
- Els casos amb acord de les parts augmenten en percentatge sobre el total.
- Es manté el percentatge d'hores dedicades a formació i sensibilització.
- Augmenta el nombre d'hores adreçades a agents facilitadors de la convivència.
- La mitjana del grau de satisfacció dels usuaris es manté en un valor alt: 2,6 sobre 3.
- Continua la tendència a la baixa dels dies d'espera pel servei. Hi ha un descens per primer cop dels 2 dies.
- Augment d'hores d'atenció setmanal al públic matins i tardes.
- Manteniment dels percentatges en quant a tipologies dels conflictes. Qualsevol servei de nova creació pot identificar a què haurà de fer front quan plantegi un servei de mediació.
- Continua la tendència a la baixa de la despesa externalitzada. Progressiva consolidació de personal propi en els equips municipals.
- Lleuger augment d'hores anuals de mediador/a per cada 1000 habitants.
- Baixa lleugerament la mitjana d'antiguitat dels tècnics. Noves incorporacions als equips.
- Lleuger augment de la despesa per habitant respecte aquest servei. Se situa en 1,23€ l'any .
- Hi ha un descens lleu del finançament d'altres institucions. El ajuntaments esmercen recursos pels seus servei de mediació.
- Es manté el nombre d'oficines dels serveis de mediació.