



Diputació
Barcelona

14a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2023

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

14a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2023

Versió lliure difusió

Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat
Servei de Convivència, Diversitat, Infància i Persones Grans
Recinte Mundet. Edifici Migjorn, 3a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 713
s.convivencia.divers@diba.cat
www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciudadana

Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/ci

Novembre de 2024
© Diputació de Barcelona

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

ÍNDEX

Pròleg.....	9
Antecedents.....	11
Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?.....	11
Missió.....	11
Objectius.....	11
Trets característics.....	12
Destinatari.....	13
Compromisos dels participants.....	13
Resultats obtinguts pels ens locals.....	13
Impactes del projecte.....	14
Reconeixements.....	15
Algunes xifres.....	15
Fases dels Cercles.....	16
Fase de disseny.....	17
Quadre resum d'indicadors (QRI).....	18
Indicadors transversals.....	19
Revisió d'indicadors.....	19
Fase de mesura.....	19
Procediment de recollida de dades.....	19
Validació de dades.....	21
Càlcul dels indicadors i les mitjanes.....	21
Fase d'avaluació.....	22
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles.....	22
Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).....	23
L'avaluació en el marc dels tallers de millora.....	25
Els informes de resultats globals.....	25
Fase de millora (Tallers).....	27
Fase de comunicació i implementació.....	29
Informe de conclusions.....	31
1. Presentació.....	33
2. Gestió econòmica i de recursos humans dels SMC.....	35
3. Gestió de casos.....	44
4. Els Serveis de Mediació Ciutadana a les comunitats veïnals, espais públics i equipaments.....	50
5. Acció comunitària i taules transversals.....	60
6. Accions de formació i sensibilització.....	70
7. Activitats de difusió.....	78
8. Mesures alternatives a la sanció econòmica.....	80
9. Principals indicadors del 2023.....	83
10. Tallers de millora.....	84
11. Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals.....	96
Annexos.....	165
Guia d'interpretació.....	167
Introducció.....	169
Quadre Resum Indicadors.....	172

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic.....	174
II. Dimensió usuari/client.....	187
III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans	195
IV. Dimensió econòmica.....	201
V. Entorn	203

Els cercles de comparació intermunicipal

Pròleg

Us presentem l'informe dels resultats de la 14a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana, la qual ha comptat amb la participació de 42 ajuntaments i quatre consells comarcals que formen part del Programa de Mediació Ciutadana, una aposta que s'inicià l'any 2006 i que s'ha consolidat al llarg d'aquests pràcticament 20 anys.

L'informe parteix de les dades de l'any 2023, un període marcat per a la consolidació dels Serveis de Mediació Ciutadana com a referents en el desplegament de polítiques de convivència per a l'abordatge dels conflictes en tres entorns de sociabilitat: les comunitats veïnals, els espais públics i els equipaments.

Aquests serveis ens mostren la rellevància de la comunitat i les xarxes relacionals en els espais compartits (les places, les escales de veïnatge, els equipaments de proximitat, etc.) per fomentar el benestar de les persones i construir una societat més dialogant, inclusiva i diversa. És per aquest motiu que, conjuntament amb els agents del territori, són un recurs que té cura d'aquestes infraestructures socials per a fomentar les relacions socials, millorar la convivència i reforçar els vincles comunitaris.

L'actuació dels Serveis de Mediació Ciutadana, com es desprèn de les dades del Cercle i les memòries presentades, consisteix no només en l'abordatge dels conflictes de convivència, sinó també en actuacions d'acció comunitària i de sensibilització per fomentar la cultura del diàleg. Aquestes actuacions es fan de manera coordinada, transversal i en xarxa amb altres serveis, administracions i ciutadania.

És fonamental valorar l'experiència dels equips tècnics i la trajectòria i el potencial dels serveis de mediació, ja que constitueixen iniciatives clau en el territori des d'una perspectiva preventiva i comunitària, i, alhora, amb un enfocament reactiu i restauratiu.

Des de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat estem fent una aposta per impulsar polítiques públiques per a la promoció de la convivència i la creació de vincles dins de les comunitats i barris a les nostres ciutats i pobles.

Vull expressar el meu agraïment a tot el personal tècnic i de referència dels ens locals i del programa, que, any rere any, treballen amb esforç i dedicació per fer possible un aprenentatge continu i la millora dels serveis de mediació ciutadana, que són essencials per avançar cap a comunitats transformadores, sostenibles i cohesionades.

Espero que aquest document sigui del vostre interès i, sobretot, d'utilitat per continuar oferint serveis de mediació ciutadana proactius i transformadors.

Alba Barnusell Ortuño

Presidenta delegada de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat

Javier Silva Pérez

Diputat de Cicle de Vida i Comunitat de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat

Antecedents

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del **Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)**, una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'**Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM)**, destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que no intervenien en la definició dels indicadors (establerts pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, en l'estudi IGSM tampoc no participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, així, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir el treball transversal dins de la Diputació.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI)**, que pretenia superar les limitacions observades en l'estudi IGSM. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

Aquest mètode de treball és coherent amb la filosofia d'actuació de la Diputació de Barcelona que, a través del Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'implicació en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau d'èxit per a la utilitat i l'aplicabilitat de les polítiques supramunicipals.

Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

Missió

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències entre iguals.

Objectius

El projecte té els objectius següents:

- ▶ Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.
- ▶ Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.
- ▶ Impulsar la millora dels serveis públics locals.

Trets característics

La metodologia dels Cercles presenta algunes característiques que els diferencien d'altres iniciatives relacionades amb el treball amb indicadors i/o l'intercanvi d'experiències:

- 1 Es basa en la idea de comparar per millorar
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)
- 3 És voluntari
- 4 Té caràcter anual
- 5 No té cost directe per als municipis

- 1 **Es basa en la idea de “comparar per millorar”:** des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'**aprendre dels altres** és clau en la metodologia dels Cercles.
- 2 **Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt):** en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.
- 3 **És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.
- 4 **Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.
- 5 **No té cost directe per als municipis:** els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 939 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte¹.

¹ No es tenen en compte aspectes logístics com la impressió de documents o els càterings.

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

- ▶ **preferiblement de més de 10.000 habitants:** s'estableix aquest llindar per garantir que els participants tenen recursos suficients per fer front a les tasques de recollida d'informació i d'assistència a les trobades d'intercanvi. Amb tot, al llarg dels anys s'han anat incorporant al projecte nombrosos municipis de menys de 10.000 habitants que han mostrat interès a participar-hi.
- ▶ **de la província de Barcelona**, tot i que també hi participen ens locals d'altres províncies catalanes que ho sol·liciten.

Perfils

- ▶ **preferiblement, responsables tècnics** amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat per tal de facilitar la implantació de millores en el servei que és de la seva responsabilitat.
- ▶ **també són destinataris de la informació** dels Cercles els responsables dels **nivells de decisió estratègica** dels ens locals, tant directius professionals (gerents, caps d'àrea, etc.) com càrrecs electes.
- ▶ **internament, les àrees de la DIBA** implicades en els Cercles són susceptibles d'utilitzar també la informació que genera el projecte per al seguiment l'estat i l'evolució dels serveis locals que corresponen al seu àmbit de treball.

Compromisos dels participants

Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats.

1

Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades*.

2

Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

3

*Les dades que es publiquen amb accés lliure són les mitjanes, no els valors individuals dels municipis.

Resultats obtinguts pels ens locals

Per mitjà de la participació en els diferents Cercles, cada ens local obté diversos productes:



Quadre resum d'indicadors (QRI) del servei per al propi municipi, comparat amb la mitjana dels ens locals similars.



Informe de punts forts i oportunitats de millora del servei en relació amb la mitjana dels ens locals similars.



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL): portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



Informe de resultats globals, amb una anàlisi dels indicadors en el conjunt dels ens locals i per tipologies de participants, així com de les tendències de canvi i continuïtat.

Impactes del projecte

Al llarg dels prop de 20 anys de trajectòria dels Cercles, el projecte ha generat canvis en els àmbits en què es proposa intervenir, com són el treball amb dades, l'accés a informació relativa als serveis públics locals, la creació d'espais de trobada i intercanvi entre el personal tècnic dels ens locals i, en darrer terme, la millora dels serveis analitzats.

A continuació, se sintetitzen els principals impactes dels Cercles i es quantifiquen en base als resultats de les enquestes que es realitzen periòdicament als participants:

1	Accés a informació per prendre millors decisions	83,2 % Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
2	Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local	8,8 de 10* Valoració dels tallers de millora
3	Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis	85,7 % Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
4	Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions	56,9 % la informació arriba als nivells estratègics 75,0 % Veuria bé publicar les dades en obert + experiències portals DO** i Transp.
5	Foment de la presa de decisions basada en evidències	8,9 de 10 Recomanaria els Cercles (NPS***: 65,7)

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora de les darreres cinc edicions (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5): <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

*Mitjana de les darreres cinc edicions. / **DO: dades obertes / ***NPS: Net Promoter Score

Reconeixements

L'impuls que des dels Cercles s'ha volgut donar a la cultura del treball amb dades i l'intercanvi d'experiències entorn dels serveis públics locals ha rebut diversos reconeixements, tant en l'àmbit català com estatal. Destaquen els següents:



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

Premi Alfons Ortuno d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques.

1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat.



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.

1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.



2016. Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada

Congrés de gestió pública avançada. Finalista.



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública.

1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres



ABAST

23 edicions

24 serveis avaluats*

24 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

183 ens locals participants
dels quals, de fora de la província

100% municipis + 10.000 h.
província BCN

1042 tècnics participants



VALORACIÓ

8,8 de 10 valoració tallers**

85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei

83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

*Els 2 serveis de neteja viària i residus s'analitzen en el marc d'un mateix Cercle.

**Dada corresponent a la mitjana de les darreres cinc edicions.

A la figura següent es mostra l'evolució dels ens locals participants en cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal:

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Edició (2024)
Polícia Local	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	72	19a
Neteja viària i residus	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	50	21a
Biblioteques	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	157	21a
Espais Escènics	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	35	17a
Escoles Bressol	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	64	19a
Escoles de Música	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	41	19a
Esports	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	52	21a
Serveis Socials	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	70	23a
Mercats Municipals	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	37	18a
Fires Locals	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	40	16a
Serveis Locals d'Ocupació	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	39	16a
OMIC	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	41	16a
Seguretat alimentària ***	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	42	15a
Enllumenat Públic	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	39	40	15a
Servei de Mediació Ciutadana	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	46	14a
Verd urbana	14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	31	12a
Serveis culturals			14	17	18	18	22	21	27	24	30	31	10a
Museus locals				13	23	35	37	50	50	50	50	50	9a
Cementiris Municipals					11	12	12	12	13	12	14	16	8a
Oficines tècniques laborals							17	18	18	18	18	18	6a
Abastament d'aigua							15	18	19	22	22	32	6a
Serveis d'igualtat										13	23	23	3a
Arxius												15	1a
Total Cercles	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	22	23	
Total participants en els Cercles	574	604	646	695	748	866	911	920	946	989	1010	1042	

Fases dels Cercles

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de **cinc fases** que es retroalimenten de manera successiva, seguint **la lògica del cicle de la millora contínua**. Per aquest motiu, la idea és que **un cercle no té un acabament fixat**, sinó que cada any es duen a terme novament la majoria de fases (deixant de banda el Disseny, ja que es pretén que els indicadors tinguin permanència per afavorir l'acumulació de sèries temporals), des de la recollida de dades fins a la comunicació dels resultats i la implementació de les accions de millora.

El procés de millora contínua dels Cercles de comparació intermunicipal



Fase de disseny

- Definició de la missió i els objectius del servei
- Consens d'indicadors i variables

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

- Informes amb resultats detallats
- Informes de punts forts i oportunitats de millora
- Informes de resultats globals
- Portal web (PIESL)
- Anàlisi qualitativa de resultats en els tallers

Fase de millora

- Tallers de millora mitjançant diverses metodologies de treball: Oportunitats de millora, Bones pràctiques, Mapa de relacions, Encerta quin és el teu, etc.

Fase de comunicació i implementació

- Jornada de cloenda
- Comunicació de resultats dins i fora de l'organització
- Implementació d'accions de millora (tasca desenvolupada pels ens locals)

Fase de disseny

En aquesta fase, que es **duu a terme l'any en què s'inicia un cercle**, es defineixen la **missió** i els **objectius estratègics** del servei objecte d'anàlisi, es consensuen els **indicadors** que s'utilitzaran per a la comparació i s'estableixen les **variables** (dades en brut) que serviran per al càlcul dels indicadors.

La metodologia per aconseguir-ho es basa en la realització de **dos tallers de treball** amb els ens locals que participaran en el Cercle.

En el primer taller participen un grup reduït de tècnics municipals (generalment, menys de 10), seleccionats per l'experiència que tenen en el treball amb indicadors i/o per la representativitat del seu ens local respecte del conjunt de participants. Amb la coordinació del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, aquest grup s'encarrega de:

- ▶ Definir la **missió** i els **objectius estratègics** del servei.
- ▶ Proposar, discutir i consensuar un conjunt d'**indicadors** comuns, necessaris per mesurar els aspectes essencials del servei pel que fa a l'entorn, els recursos humans i econòmics, l'organització, les persones usuàries i la perspectiva estratègica o d'encàrrec polític.
- ▶ Establir les **variables** que es necessitaran per calcular els indicadors.

En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants

validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

En ambdues sessions, el treball es fonamenta en dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ens locals, així com la posterior sistematització de les idees (pluja d'idees, *metaplan* i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

Quadre resum d'indicadors (QRI)

Els indicadors dissenyats pels ens locals s'organitzen en un **Quadre resum d'indicadors (QRI)**, format per **quatre dimensions** i un cinquè bloc amb **dades d'entorn** que ajuden a contextualitzar els resultats de l'ens local:

Exemple de QRI d'un cercle

Dimensió	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Dimensió Encàrrec Polític / Estratègic	<p>Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei</p>							
Dimensió Usuari	<p>Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries</p>							
Dimensió Valors Organitzatius i RH	<p>Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)</p>							
Dimensió Economia	<p>Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment</p>							
Indicadors d'Entorn	<p>Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic</p>							

DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei

DIMENSÍO USUARI

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries

DIMENSÍO VALORS ORGANIZATIUS I RH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)

DIMENSÍO ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

Complementàriament, s'elabora una **Guia d'interpretació** on es recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre, amb els criteris de càlcul d'aquestes variables per assegurar que tots els participants recullen les dades de la mateixa manera. Aquest document és útil en la interpretació dels resultats ja que està sempre a l'abast dels participants perquè puguin consultar com s'obté cadascun dels valors que apareixen en el QRI.

Indicadors transversals

Per tal de fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'indicadors transversals per a tots els serveis analitzats: 7 de la dimensió **Valors organitzatius – RH** i 5 de la dimensió **Economia**.

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS – RH	DIMENSÍO ECONOMIA
<ul style="list-style-type: none"> ↳ % de gestió directa ↳ % de gestió indirecta ↳ % d'hores de baixa ↳ Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei ↳ Hores de formació per treballador ↳ % de dones sobre el total de professionals ↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Despesa corrent per habitant ↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal ↳ % d'autofinançament per taxes i preus públics ↳ % de finançament per part d'altres administracions ↳ % de finançament per part de l'ajuntament

Revisió d'indicadors

Els indicadors que es defineixen a l'inici de cada Cercle tenen vocació de permanència, per tal de facilitar el seguiment de l'evolució del servei. Però l'objectiu d'acumular sèries temporals s'ha de conjugar amb la necessitat de garantir la utilitat i la no obsolescència de les mesures. En cas contrari, es correria el risc d'esmerçar esforços a mesurar aspectes del servei que han deixat de ser rellevants. Per aquest motiu, periòdicament a cada Cercle es realitzen **sessions de revisió dels indicadors**, on es debat sobre la vigència del Quadre resum d'indicadors i es valora la necessitat de modificar, suprimir o incorporar algun indicador, i les variables corresponents.



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es tramet als ens locals un qüestionari en format Excel. S'opta per aquest suport per l'àmplia extensió d'aquest programari ofimàtic a les administracions locals de la província i per la flexibilitat que ofereix a l'hora de modificar el disseny, introduir fórmules, validacions automàtiques, etc.

Com es pot veure a l'exemple següent, cadascuna de les variables (dades) que s'han de recollir compta amb una definició, que descriu amb precisió els criteris de còmput, pel que fa a incisions/exclusions, períodes temporals, etc.

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ Dades 2020

Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable:

Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. **Només cal omplir les cel·les en groc.** Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". Omplert: 68 de 73 variables **92% omplert**

ATENCIÓ! a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS

Núm.	Variable	Valor 2020	Valor 2019	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
V1	Persones usuàries ateses a l'SLO		1.671	✓	0%	Persones inscrites al Servei Local d'ocupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mides, formativa, monogràfica, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postmercati, practiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un treball o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les.	
V2	Persones usuàries ateses de menys de 30 anys		254	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19.	
V3	Persones usuàries ateses de 50 anys o més		576	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19.	
V4	Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors		930	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificar; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19.	

A mesura que es van introduint les dades, el qüestionari mostra validacions automàtiques per a cada variable, que informen de si el valor s'allunya substancialment del consignat l'any anterior, si està pendent d'emplenar o si no és plausible (per exemple, es verifica que els usuaris que han fet formació no superin els usuaris totals). Tota aquesta informació es bolca en una pestanya específica de **Validacions**, on es demana a la persona que emplena el qüestionari que revisi aquests valors abans de retornar-lo a la Diputació:

Pestanya Validacions d'un Cercle

NOM DE LA VARIABLE	Codi VAR	TIPUS DE VALIDACIÓ	Valor 2020	Valor 2019	Increment	CRITERI DE VALIDACIÓ
1 Persones ateses de menys de 30 anys	V2	✗ El valor incompleix algun criteri de validació	900,00	187,00	381%	Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1)
2 Persones ateses de 50 anys o més	V3	⦿ El valor introduït és ZERO	0,00	161,00	-100%	El valor d'aquesta variable és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada)
3 Places de formació ofertes i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període	V31	● El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior	80,00	197,00	-59%	REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%
4 Persones ateses amb estudis superiors	V5	★ Dada pendent d'introduir o valor NUL		66,00		Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Revisar si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ho als comentaris

Adicionalment, en la majoria dels Cercles el qüestionari compta amb una pestanya en què **es calcula automàticament el Quadre resum d'indicadors** del municipi a partir de les dades que s'hagin introduït al qüestionari, per facilitar que els tècnics facin una primera anàlisi dels resultats i en valorin la plausibilitat abans de retornar el fitxer a la Diputació:

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 Municipi

Eix temàtic	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)		Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)		Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial		Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació		Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses				
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020			
Executiu públic	% persones ateses sobre la població d'entre 15 i 64 anys	4,1%	4,1%	% persones noves ateses	41,8%	41,8%	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0%	7,0%	% persones ateses que han trobat feina	23,6%	23,6%	
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	36,3%	36,3%	% persones ateses no residents al municipi	5,5%	5,5%	% empreses que han rebut una primera visita	1,9%	1,9%	% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	55,3%	55,3%	
					% empreses usuàries ateses que són del municipi	89,1%	89,1%	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6%	8,6%	Número de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6
										% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4%	64,4%	
											Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,3	1,3

En aquest procés, els municipis reben suport individualitzat de la Diputació (en alguns casos directament i en d'altres, per mitjà d'una consultoria externa) per resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa a l'obtenció de les dades.

Usualment, es dona un termini d'unes 4-6 setmanes als ens locals perquè retornin el qüestionari emplenat, tot i que la durada s'estableix amb els participants de cada cercle en funció del volum i la complexitat de les dades a obtenir.

Validació de dades

Un cop rebudes les dades, es bolquen al sistema d'informació de la Diputació i se'n fa una validació conceptual i estadística per depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

La majoria dels **indicadors** dels Cercles es calculen a partir d'**operacions aritmètiques entre dues o més variables**. El més habitual és que siguin percentatges o ràtios.

La mitjana del grup de municipis participants (o de qualsevol subgrup, per exemple en funció del tram poblacional) es calcula **sumant els valors dels municipis a les variables** emprades per calcular l'indicador (generalment, una variable al numerador i una altra al denominador). És a dir, **no es calcula la mitjana aritmètica dels valors municipals** sinó que es calcula l'indicador de nou partint de les dades en brut, per evitar que la diferent composició municipal distorsioni el resultat global.

Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els ens locals menys poblats acabarien tenint més impacte del que els correspon en el resultat global del Cercle.

En termes generals, la fórmula de càlcul emprada és la següent*:

$$\text{Mitjana} = \frac{\sum_{l_p=1}^n X_{l_p}}{\sum_{l_p=1}^n Y_{l_p}}$$

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador

Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

l_p = municipi participant

* És necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclouï en el càlcul de la mitjana.



Fase d'avaluació

Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

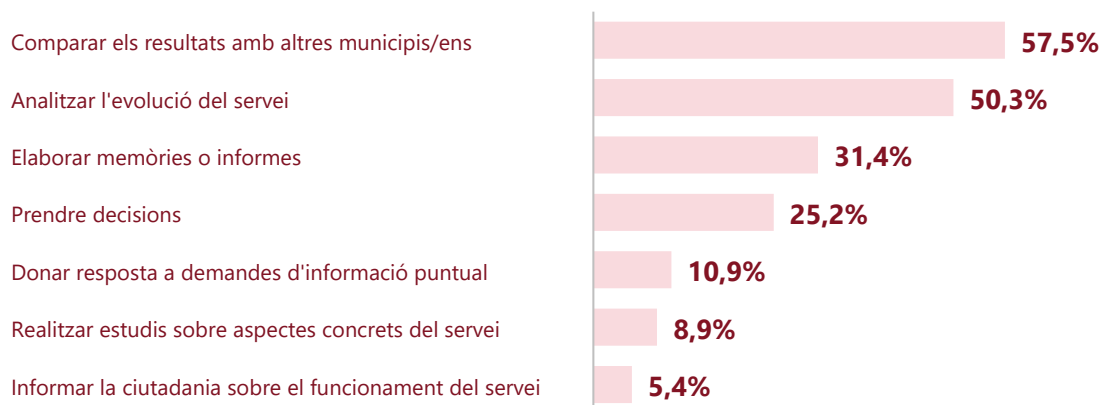
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ L'avaluació en els Cercles és...	✗ L'avaluació en els Cercles NO és...
✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei	✗ Fiscalització de l'activitat del servei
✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora	✗ Control de l'acompliment de les persones
✓ Comparació per millorar	✗ Justificació de la pròpia gestió
✓ Identificació de causes i efectes	✗ Màrqueting sense fonaments
✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats)	

En coherència amb aquesta voluntat constructiva, quan es pregunta als participants per a què utilitzen principalment la informació dels Cercles, els aspectes més destacats són "comparar els resultats amb altres municipis/ens" i "analitzar l'evolució del servei"; seguits "d'elaborar memòries" i "prendre decisions". En menor proporció, alguns ens locals empen també la informació dels Cercles per "donar resposta a demandes d'informació puntual" i per "realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei".²

² Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

Per a què s'utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants.

El projecte compta amb diverses eines i espais que pretenen afavorir la reflexió dels ens locals sobre l'estat i l'evolució dels serveis, que s'estructuren en tres eixos bàsics:

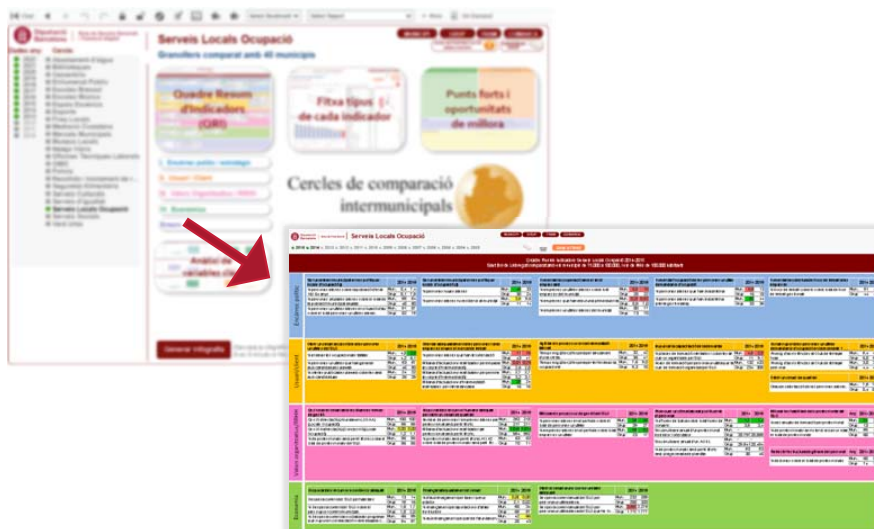
-  **Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (en endavant, PIESL) és una aplicació desenvolupada amb tecnologia *Business Intelligence* que s'ofereix als ens locals de manera gratuïta per consultar, analitzar i comparar totes les dades dels Cercles.

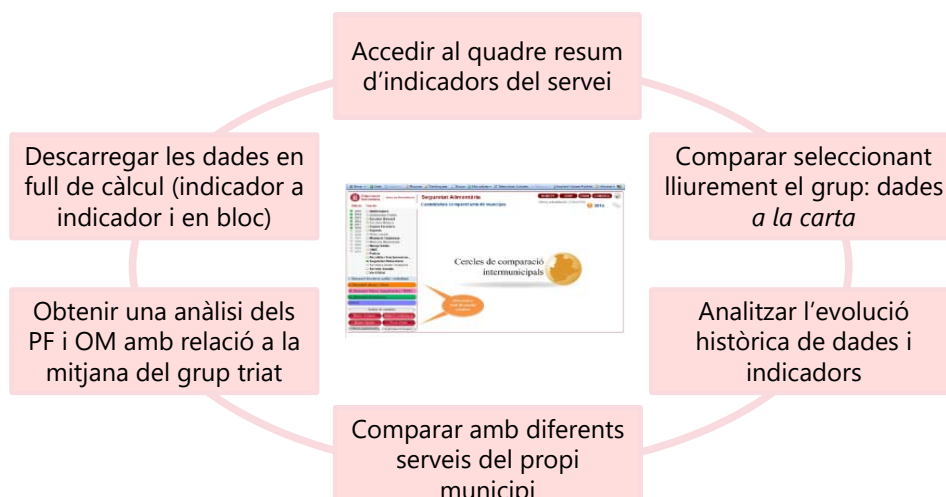
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo a partir de criteris preestablerts (tram de població i comarca).

Pantalla inicial del PIESL i vista del Quadre resum d'indicadors






A més d'accedir al quadre resum d'indicadors, eina bàsica de treball dels Cercles, el Portal permet realitzar múltiples comparacions: amb un grup seleccionat lliurement, amb una sèrie històrica que en alguns casos supera els 15 anys o amb altres serveis del propi municipi; així com obtenir una primera aproximació als punts forts i les oportunitats de millora del servei i descarregar les dades en full de càlcul per poder treballar-les. Complementàriament, es mostra també una selecció de dades econòmiques de l'ens local (procedents del Sistema d'Informació Econòmica Municipal, SIEM) i d'altres relatives a l'entorn sociodemogràfic.

Funcionalitats principals del PIESL

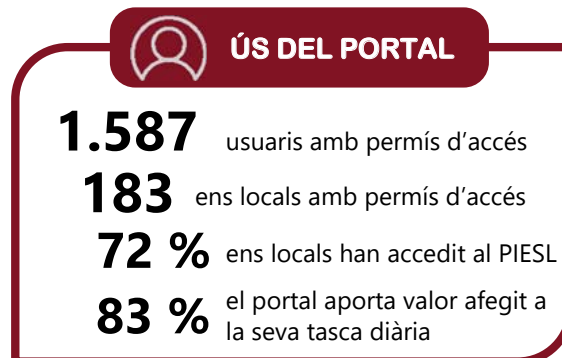
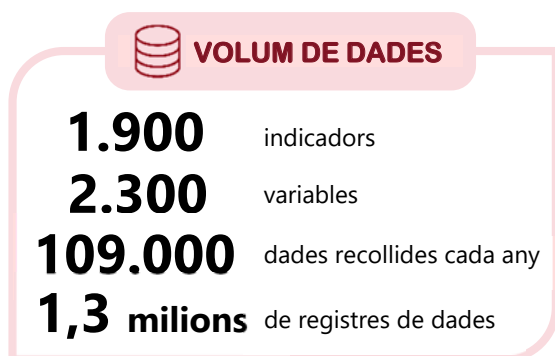


Sistema de semàfors

Sempre que en el Portal (i a la resta de documents elaborats en els Cercles) es comparen els valors individuals d'un indicador amb la mitjana d'un grup de municipis, es facilita l'anàlisi mitjançant **un sistema de semàfors**, que es consensua amb els municipis en el moment de dissenyar els indicadors. En funció de l'orientació que s'hagi donat a l'indicador (si es considera que valors elevats són més favorables i al contrari, o si s'ha establert algun llindar fix ja sigui per consens o per donar compliment a una obligació legal, com per exemple una ràtio mínima de personal), els valors dels municipis es destaquen en colors d'acord amb aquestes regles:

	VERD: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.
	TARONJA: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.
	GROC: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això no es considera un punt fort ni una oportunitat de millora.

Algunes xifres relatives al PIESL



La informació fa referència a l'any 2023. Per saber-ne més sobre l'Enquesta als participants dels CCI que analitza el valor afegit que aquest projecte aporta a la seva tasca diària, podeu consultar <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

Tot i que l'objectiu últim dels tallers és definir accions de millora que els participants puguin dur a terme per tal de millorar el servei analitzat en el seu municipi, aquest debat propositiu es duu a terme sobre la base d'un primer exercici d'anàlisi dels resultats. Així, la part inicial dels tallers sempre es dedica a valorar els resultats obtinguts en els indicadors individualment i de manera compartida, per mitjà de diferents metodologies de treball grupal que es van renovant cada edició. El valor afegit de l'avaluació que duen a terme els tècnics municipals és el coneixement sobre les característiques del servei i del territori, que permet establir un diagnòstic més ajustat a la realitat i extreure'n les oportunitats de millora més rellevants per fer avançar el servei.

Esquema de treball dels tallers de millora

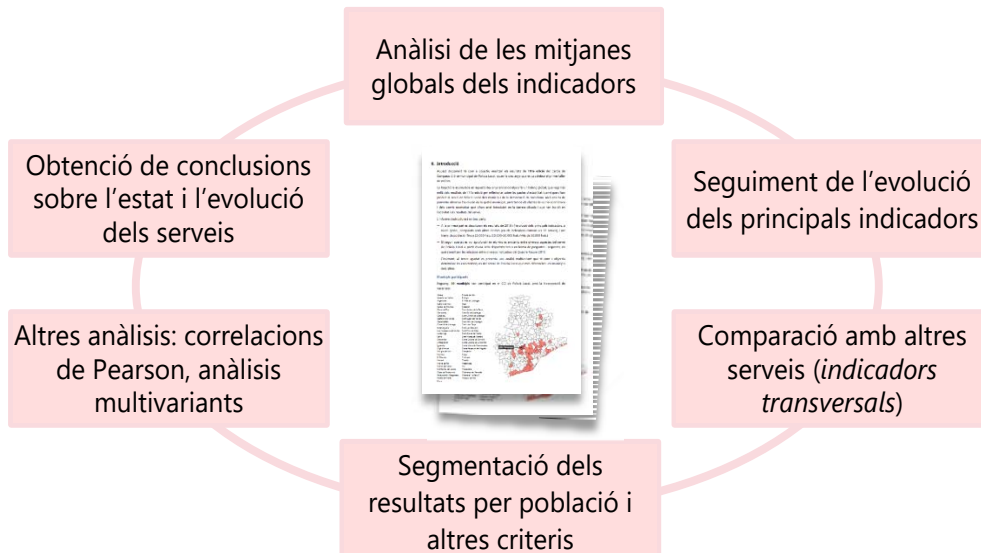


Els informes de resultats globals

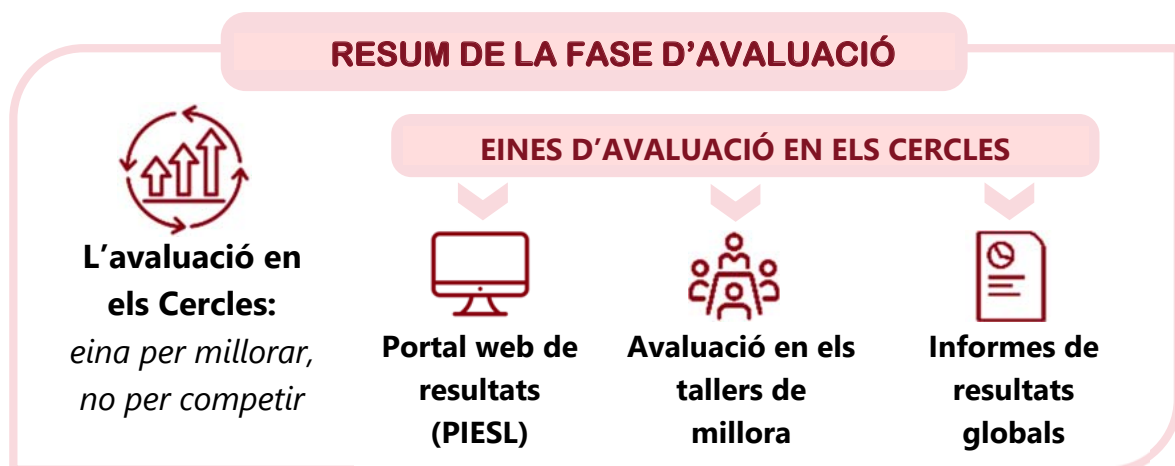
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro per descriure l'estat i les principals tendències d'evolució del servei analitzat.

En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals³ així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.



³ <https://www.diba.cat/es/web/cci>

Fase de millora (Tallers)

La fase de millora es desenvolupa en els tallers esmentats anteriorment, en els quals es treballa per identificar possibles millores en la prestació del servei. Es tracta d'una sessió eminentment pràctica i participativa, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement entre el personal tècnic dels ens locals.

Com s'ha esmentat en la **Fase d'avaluació**, la part inicial dels taller es dedica a analitzar i valorar conjuntament els resultats dels indicadors i a identificar les oportunitats de millora del servei en els diferents municipis participants. Posteriorment, aquesta diagnosi dona lloc a un intercanvi d'experiències i problemàtiques entorn dels aspectes identificats a la primera part. Per als participants, aquest és un moment especialment enriquidor, ja que aporta un espai per compartir amb professionals que desenvolupen la mateixa tasca en altres municipis, fet que en la majoria d'àmbits sectorials no és freqüent.

Aquests moments d'intercanvi deriven, de manera més o menys guiada, en un debat i prioritització d'accions de millora a desenvolupar en cada municipi.

Esquema de treball dels tallers de millora



Per incentivar el treball en equip i la generació d'idees, s'utilitzen diferents metodologies de treball en grup que van variant cada edició. A continuació s'enumeren les principals metodologies emprades fins al moment:

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1 Oportunitats de millora | 6 Anàlisi comparativa |
| 2 Bones pràctiques | 7 Mapa de relacions i accions de millora |
| 3 Anàlisi de l'evolució del servei | 8 Mètode Kaizen |
| 4 Actuacions d'estalvi econòmic | 9 Encerta quin és el teu |
| 5 Anàlisi de fortaleces | 10 Seminaris sobre temàtiques d'interès |

Amb l'objectiu d'il·lustrar la dinàmica de treball en els tallers, a continuació es resumeix el funcionament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Oportunitats de millora.

Desenvolupament d'una metodologia en els tallers: Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes, al llarg d'una sessió de matí:

1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: matriu de classificació de causes.
3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: matriu d'anàlisi d'accions de millora.

8,8

nota mitjana
tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,8 sobre 10.

A més de la valoració numèrica, es demana als assistents que resumeixin en poques paraules què ha estat per a ells el millor del taller. Com es pot veure al núvol de paraules que es mostra a continuació, la majoria dels comentaris destaquen la possibilitat d'intercanviar experiències amb els companys, cercar solucions col·lectives, treballar en grup, disposar d'un espai de reflexió i millora i analitzar els resultats.

Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7%

Afirma que participar
en els CCI ha servit
per millorar el servei

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi⁴, una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.

⁴ Font: Enquesta als participants dels CCI: <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

RESUM DE LA FASE DE MILLORA



Tallers de millora

*Sessions pràctiques
adreçades als
tècnics participants*

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

*Oportunitats de millora, mapes de relacions,
bones pràctiques, anàlisi de forteses...*

Fase de comunicació i implementació

Un cop realitzada la fase de millora, els participants comuniquen a l'organització els resultats i les accions de millora que han identificat. Aquesta comunicació la realitza cadascun dels responsables tècnics locals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta sessió, amb presència tant dels tècnics com de càrrecs electes dels ens locals, es resumeixen els resultats principals del CCI i generalment s'ofereix alguna ponència relacionada amb els àmbits temàtics més rellevants que s'han tractat durant l'edició.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar les millores identificades. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar i aplicar un Pla de millora. Atès que aquests plans comprometen recursos públics i requereixen un temps prudencial de planificació i execució, la Diputació de Barcelona no hi participa directament. Malgrat tot, no es descarta impulsar alguna actuació en aquesta línia a mitjà termini.

RESUM DE LA FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ



**Els participants
comuniquen els
aprenentatges a
l'organització**



**Implementació
de millores**



**Jornada de cloenda
organitzada per la
DIBA per facilitar la
comunicació**

Informe de conclusions

1. Presentació

El Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana (en endavant, CCI SMC) de la Diputació de Barcelona analitza els indicadors dels Serveis de Mediació Ciutadana (en endavant, SMC), alhora que impulsa millores en el funcionament d'aquests serveis clau dins del sistema de serveis públics municipals.

El CCI de SMC està liderat pel Servei de Convivència, Diversitat, Infància i Persones Grans, dins el marc del Programa de mediació ciutadana, i compta amb el suport del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

En concret, el Programa de mediació ciutadana gestiona dues línies d'acció:

- ▶ Suport als ens locals amb **servei de mediació ciutadana (SMC)** propi. El 2023 compta amb 47 ens locals adherits al programa, tot i que només 46 participen activament en el CCI, i 117 professionals de la mediació.
- ▶ Prestació directa d'un **servei itinerant de mediació ciutadana (SIMC)** adreçat als municipis que no compten amb servei de mediació ciutadana propi. Les dades sobre la prestació d'aquest servei no es recullen en el marc del projecte del CCI SMC.

L'Informe de la XIV edició dels CCI SMC presenta les principals línies d'evolució dels indicadors més rellevants en termes de prestació i gestió del servei l'any 2023, reflecteix quina ha estat la seva situació des de diverses dimensions d'anàlisi (gestió de casos, formació i sensibilització, acció comunitària i altres eixos de treball) i complementa les dades dels CCI amb una breu anàlisi qualitativa de les activitats recollides a les memòries dels diferents serveis adscrits al programa de mediació.

GESTIÓ DE CASOS

Gestió de conflictes mitjançant un **treball tècnic**, individual o grupal, per a la **recerca d'una via pacífica i equitativa** de superació del conflicte o de reducció de la conflictivitat tot refent els vincles.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Activitats de sensibilització i formació al personal de l'**ens local** i a la **ciutadania** en gestió positiva dels conflictes i la mediació; proposta i realització de xerrades, formacions o altres accions per aconseguir que la ciutadania i el personal de l'ens local coneguin les oportunitats que els poden oferir els SMC i l'abordatge dialogat dels conflictes.

ACCIÓ COMUNITÀRIA

Activitats **orientades a generar relacions positives**, enfortir els vincles socials, el **sentiment de pertinença a la comunitat** i millorar la **cohesió social**.

ALTRES ACTIVITATS

Activitats d'assessorament tècnic i professional a la pròpia organització i a la ciutadania, activitats de difusió en mitjans de comunicació i xarxes socials i visites professionals al SMC.

Aquesta edició l'informe s'ha centrat en:

- ▶ Disposar d'una **anàlisi dels principals indicadors de gestió i prestació del servei**.
- ▶ **Ampliar l'anàlisi quantitativa i qualitativa de les fitxes d'activitat recollides a les memòries dels SMC amb les dades de les mesures alternatives a la sanció econòmica.**
- ▶ **Realitzar una anàlisi de l'actuació dels serveis de mediació en els tres àmbits de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments).**
- ▶ **Posar en valor la pròpia mediació ciutadana i l'activitat duta a terme pels ens locals i pel programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona en el marc de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.**

El següent informe s'estructura en deu apartats i un annex:

- ▶ El **primer** correspon a la presentació de l'informe.
- ▶ El **segon** conté l'anàlisi de la gestió econòmica i de recursos humans dels SMC.
- ▶ El **tercer** presenta l'anàlisi quantitativa de les activitats de gestió de casos.
- ▶ El **quart** integra els Serveis de Mediació Ciutadana: en els tres àmbits de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments).
- ▶ El **cinquè** analitza les dades relacionades amb les activitats d'acció comunitària i taules transversals.
- ▶ El **sisè** conté l'anàlisi de les activitats vinculades a la formació i sensibilització comunitària.
- ▶ El **setè** se centra en analitzar les dades de les activitats de difusió del servei.
- ▶ El **vuitè** analitza les dades referents a les mesures alternatives a la sanció econòmica.
- ▶ El **novè** exposa les dades clau del CCI dels SMC per l'any 2023. El desè presenta la relatoria dels tallers de millora.
- ▶ Es presenta un **Annex** amb una síntesi de les activitats incloses a les memòries d'activitat dels SMC.

Els ens locals participants al CCI SMC constitueixen una àmplia representació de les ciutats de més de 10.000 habitants¹ de la demarcació de Barcelona.

Nombre d'ens locals participants al Cercle²



46

(96% dels ens locals a qui la Diputació de Barcelona dona suport)

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI

(en xifres absolutes i en % sobre la població de la demarcació sense incloure la ciutat de Barcelona)



2,82 milions

68%

¹ Entre els ens locals participants al CCI SMC 2023 s'inclou a Arenys de Munt tot i comptar amb una població inferior a 10.000 habitants (9.391 habitants l'any 2023).

² Nota metodològica: Entre els 46 ens locals participants al Cercle, es comptabilitza l'Ajuntament de Caldes de Montbui, tot i que en guany no s'han rebut les dades pertinents.

2. Gestió econòmica i de recursos humans dels SMC

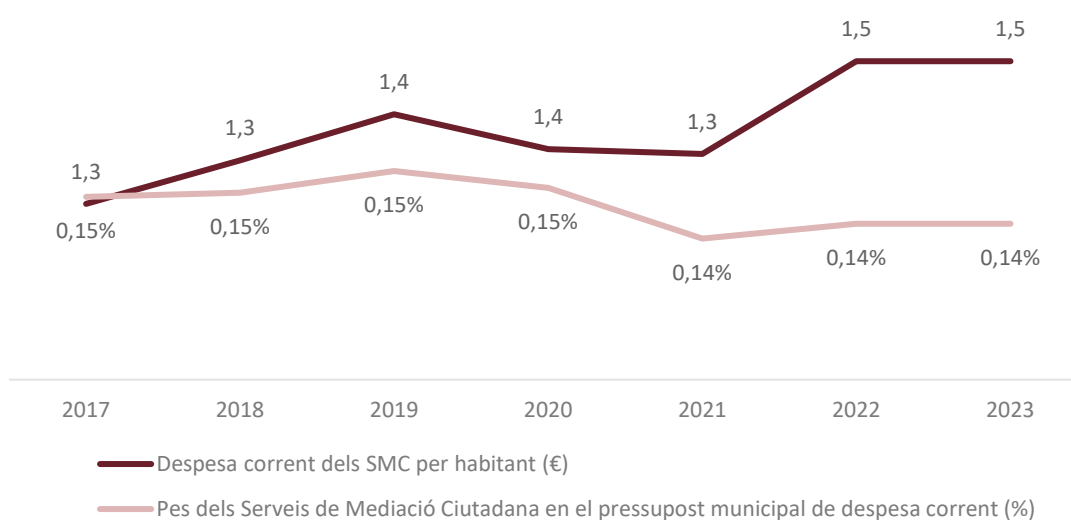
A continuació es presenten els indicadors clau dels SMC l'any 2023 acompanyats d'una anàlisi evolutiva dels últims set anys.

Gestió econòmica

Esforç pressupostari

La **despesa corrent** dels SMC durant l'any 2023 és d'**1,5€** per habitant. El **percentatge que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost municipal el 2023** se situa en un **0,1%**, mantenint la mateixa proporció respecte l'any 2022. Entre el 2017 i el 2023, **la despesa corrent dels SMC s'ha incrementat en 0,2€ per habitant; tot i així, el pes dels SMC en el pressupost municipal de despesa corrent no ha variat significativament**. Els anys 2022 i 2023 representen el valor màxim de la sèrie històrica.

Esforç pressupostari municipal en la prestació dels
Serveis de Mediació Ciutadana



L'anàlisi de les dades del 2023 agrupades per grups de població (Grup +10³ pels participants entre 10.000 i 60.000 habitants i Grup +60 pels majors de 60.000 habitants) mostra diferències significatives.

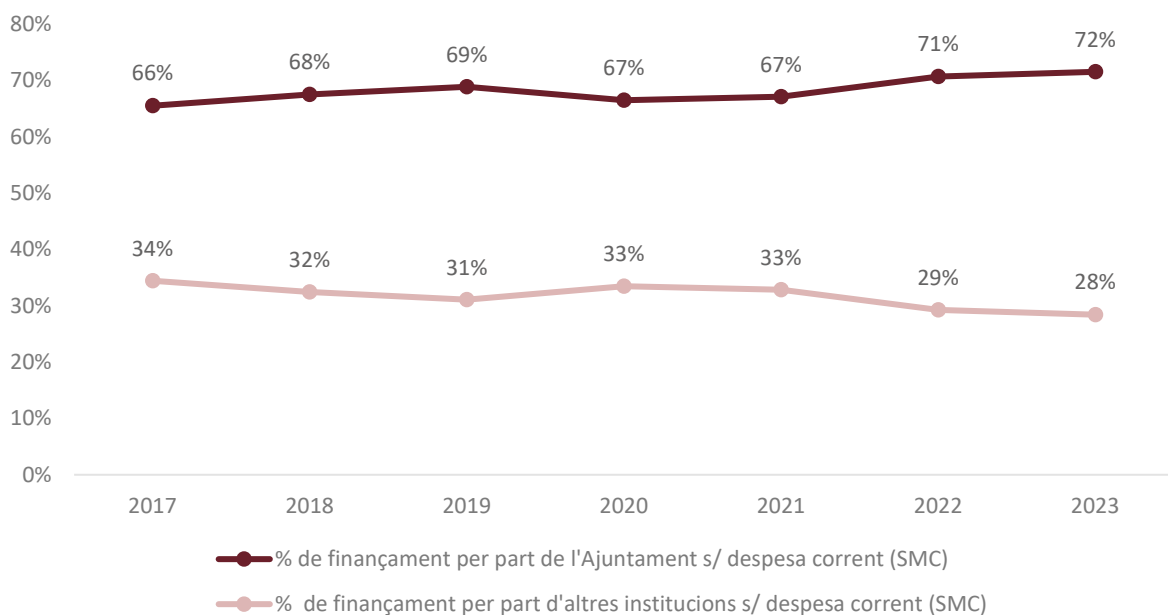
	Grup +10	Grup +60
Pes de la despesa corrent dels SMC en el pressupost corrent municipal	0,12%	0,15%
Despesa corrent dels SMC per habitant	1,3€	1,6€

³ Seguint criteris tècnics d'abast i característiques del servei, s'inclou en aquest grup el municipi d'Arenys de Munt així com els Consells Comarcals de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Berguedà i l'Osona.

Origen del finançament

De mitjana, el finançament dels SMC el 2023 prové en un **28%** de la **Diputació de Barcelona** i en un **72%** de l'**ens local**. El finançament propi per part dels ens locals supera així els valors pre-pandèmia, i mostra una tendència continuïsta en l'aposta de les corporacions pel servei de mediació ciutadana.

Evolució de l'origen del finançament dels SMC



L'anàlisi de les dades per grups de població mostra que l'origen del finançament en ambdós grups presenta una distribució variada entre el finançament provinent d'altres institucions i el finançament aportat per l'ajuntament.

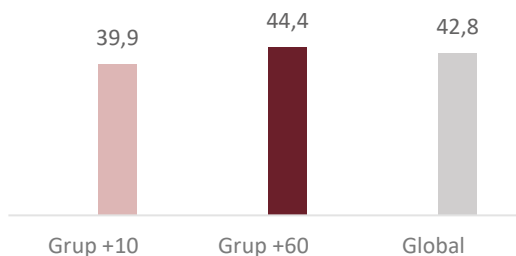
	Grup +10	Grup +60
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	37%	24%
% de finançament per part de l'ens local s/ despesa corrent (SMC)	63%	76%

Despesa corrent

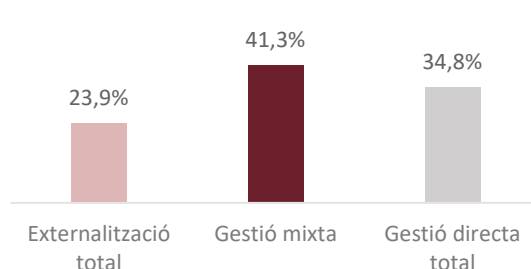
La despesa externalitzada inclou la contractació externa de personal adscrit al SMC, tant personal mediador com altres professionals, així com la contractació de professionals o empreses externes per a tasques puntuals, com ara formació, sensibilització o suport en l'abordatge de situacions complexes. El **percentatge de despesa externalitzada sobre la despesa corrent del servei** se situa en un **42,8%** el 2023. L'anàlisi de la despesa per **trams de població** mostra una **diferència**

de **4,5 punts** percentuals de mitjana. A més, **11 dels ens locals** participants (**23,9%** de la mostra) **tenen** el **100%** de la despesa del servei de mediació externalitzada, mentre que 16 participants gestionen tota la despesa de manera directa (el **34,8%** de la mostra).

Despesa externalitzada sobre la despesa corrent del servei

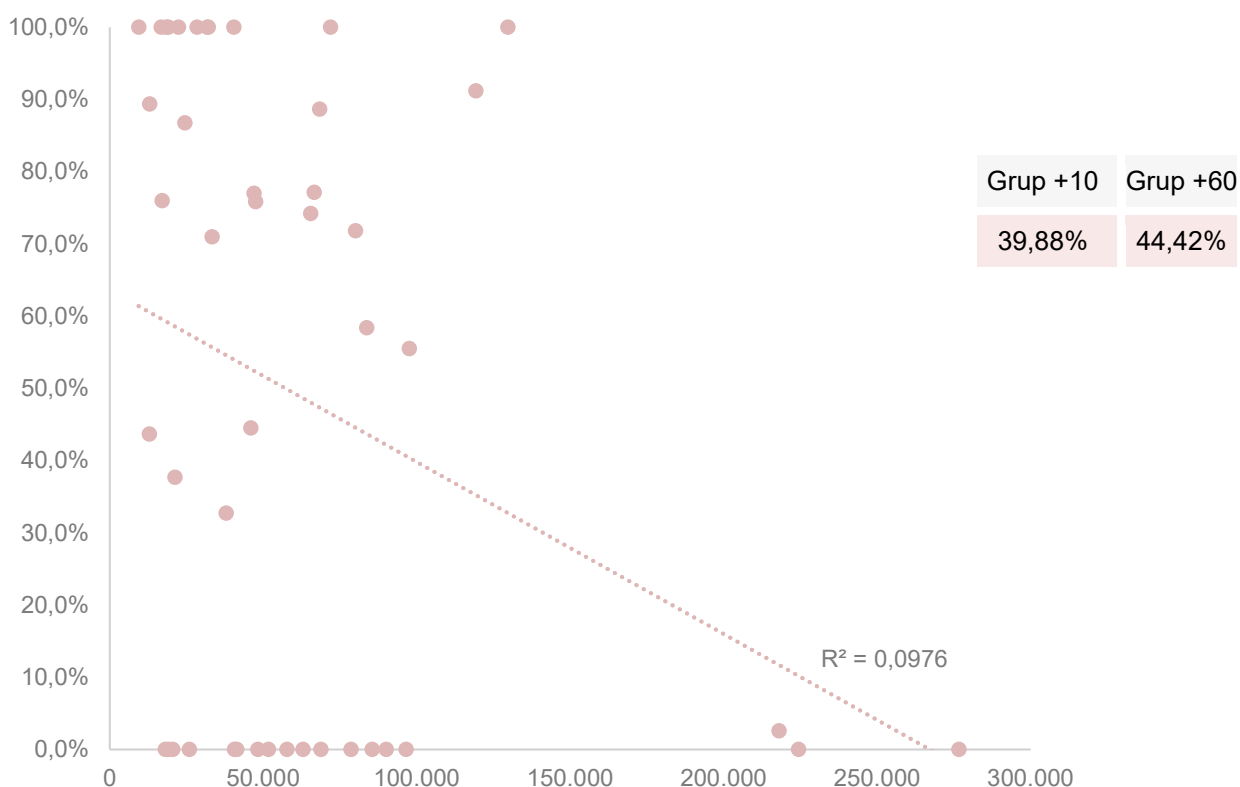


Grau d'externalització de la despesa del servei



S'observa una relació dèbil entre les variables d'externalització de la despesa corrent i població del municipi (correlació de Pearson $-0,31^4$). Per tant, no existeix una correlació directa entre el tipus de la despesa d'externalització i la població de l'ens local participant al CCI SMC.

% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) per habitant



⁴ Per a la determinació de la correlació entre dos indicadors, s'ha considerat que el **coeficient de correlació de Pearson (r)** se situï entre $+0,7$ i $+1,0$ per a les correlacions positives ($0 < r < 1$), i entre $-0,7$ i $-1,0$ per a les correlacions negatives ($-1 < r < 0$).

Dedicació dels i les professionals

El nombre mitjà d'hores de professional de la mediació per cada 1.000 habitants el 2023 és de **45,3**, amb la qual cosa es consolida el valor en apropar-se als registres anteriors al 2022. **Aquest any representa el valor màxim de la sèrie històrica.**

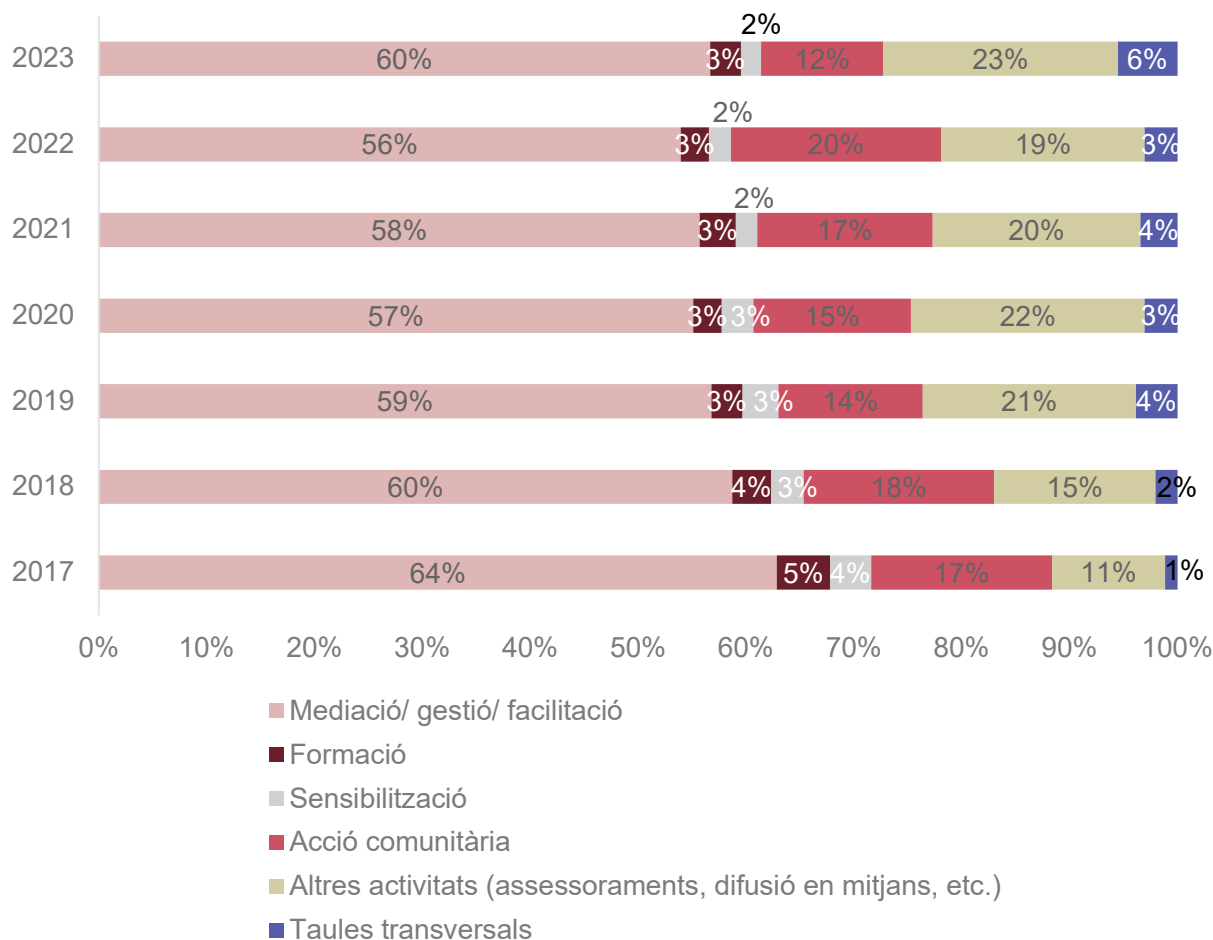
	2023	2022-2023	2017-2023
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	45,3	+6,6	+1,3

L'anàlisi de la distribució de les hores de dedicació per tipus de tasca reflecteix que el **gruix d'hores** de treball dels i les professionals dels SMC es concentra en la **gestió de casos**. Aquesta tasca representa un **60% de les hores anuals del personal mediador el 2023, un 4% més que l'any anterior**. En comparar aquesta variable entre trams de població, s'observa que el **Grup +10** està **10,1pp** per sobre de la mitjana del cercle, mentre que el **Grup +60** se situa **5,7pp** per sota.

En aquest sentit, tot i que en **els darrers anys s'observava un increment de dedicació a les activitats d'acció comunitària en el total d'hores de dedicació** dels i les professionals, el 2023 el percentatge s'ha reduït en 8 punts percentuals. Cal destacar, però, que el **Grup +60** es troba **4,1pp** per sobre de la mitjana del cercle, mentre que el **Grup +10** està **7,3pp** per sota.

D'altra banda, cal destacar que la dedicació dels SMC a la **participació en Taules Transversals** és de 5,85 hores de mitjana per professional el 2023, el que suposa quasi 3 punts percentuals més respecte el 2022. No obstant, s'observen diferències significatives entre els ens locals segons la mida de població: els ens locals del Grup +60 estan 2,2 punts percentuals per sobre de la mitjana, mentre que els del Grup +10 estan 4,1 punts percentuals per sota.

% d'hores de dedicació dels professionals dels SMC segons el tipus d'activitat





Accessibilitat i visibilitat del servei

Activitats de difusió

El percentatge d'hores dedicades a les activitats de difusió per part dels mediadors/es dels SMC se situa en el 1,3% l'any 2023 del total d'hores dels mediadors/es. En comparació amb el 2022, això representa un descens de l'1,8%. En aquest sentit, cal remarcar la reducció significativa dins del Grup +60, que ha passat del 4,1% d'hores dedicades el 2022 a l'1,2% el 2023.

Espai físic

Pel que fa al **nombre d'oficines** físiques dels ens locals participants al CCI SMC i el seu **horari d'obertura**, els resultats del 2023 són els següents:

	Nombre d'oficines (total de participants)		Mitjana d'hores setmanals d'obertura
	53		Matí 23,9
		31,9	Tarda 7,9

En relació amb l'atenció al públic, l'evolució de les hores d'obertura setmanals mostra una lleugera disminució, atribuïda en part al fet que alguns serveis van romandre tancats per períodes prolongats. Aquesta reducció afecta tant les hores d'obertura al matí com a la tarda. Tanmateix, s'observa que en el període 2017-2023 les hores d'obertura pugen pel que fa als horaris del matí, i disminueixen lleugerament per als horaris de la tarda.

	2022-2023	2017-2023
Matí i tarda	- 0,5	+ 2,8
Matí	- 0,1	+ 3,2
Tarda	- 0,4	- 0,4

L'anàlisi per **grups de població** de les **hores d'obertura** setmanal del 2023 mostra que la **diferència** mitjana entre els dos grups és de pràcticament **5 hores** d'obertura al **matí** i **4 hores** d'obertura a la **tarda**, i es manté respecte el 2022.

	Grup +10	Grup +60
Mitjana d'hores d'obertura setmanal al matí	22,1	27,8
Mitjana d'hores d'obertura setmanal a la tarda	6,5	10,8

Així, els municipis del Grup **+60** tenen **més hores d'obertura setmanal**, tant de matí com de tarda, atès que en general tenen millor dotació de recursos i equips professionals més amplis amb més hores de dedicació.

Mitjans de comunicació

Pel que fa a les actuacions en mitjans de comunicació, la mitjana del 2023 per ens local és la següent:



Actuacions en xarxes
socials

30



Visites al web (o
blog)

1,527

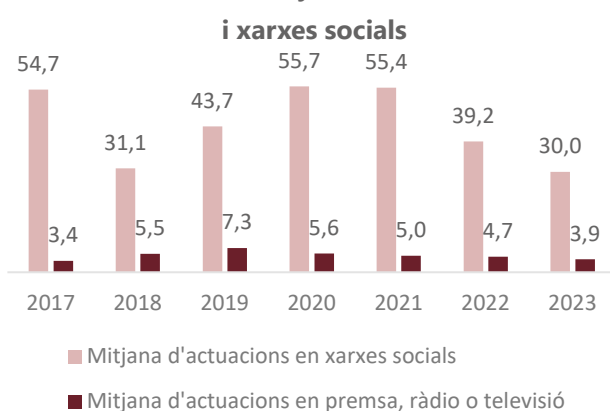


Actuacions en premsa,
ràdio i televisió

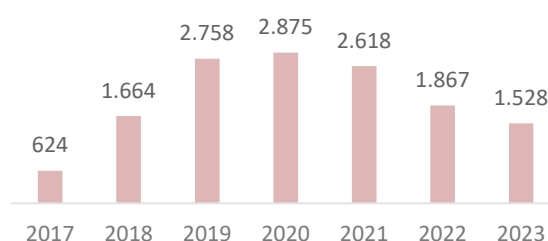
4

Aquests tipus d'actuacions segueixen la tendència de disminució iniciada el 2021, recuperant així els nivells del 2018. Cal tenir en compte l'excepcionalitat dels anys pandèmics, ja que el 2020 van assolir-se valors màxims en la sèrie. En aquest context, destaca la reducció del **23,5%** en les **actuacions a les xarxes socials** el 2023 respecte al 2022, degut en part al descens dins del Grup +60, i una disminució del **18,2%** en les **visites al web (o blog)** en el mateix període.

Actuacions en mitjans de comunicació



Mitjana de visites al web (o blog)



L'anàlisi per **trams de població (Grup +10 i Grup +60)** mostra una **diferència** significativa en les actuacions a les **xarxes socials**, mentre que a la **ràdio, premsa i televisió** aquesta **diferència no és rellevant**. Tot i que s'identifiqui que els ens del Grup +10 dediquen més hores a activitats de difusió en mitjans de comunicació (1,4 hores en comparació a les 1,2 hores del Grup +60), aquesta diferència de 0,2 hores no és significativa a nivell global. En conjunt, la mitjana d'hores dedicades a activitats de difusió en ambdós grups és de 1,3 hores, la qual cosa reflecteix que els municipis amb més recursos humans poden distribuir les tasques de manera més eficient.

Així mateix, hi ha una diferència important respecte a les dades del 2022: en el cas del Grup +10, la mitjana d'actuacions en xarxes socials ha augmentat en 3,6, i les referents a la premsa, ràdio i televisió en 1,1. Pel que fa al Grup +60, com s'ha mencionat anteriorment, la mitjana d'actuacions en xarxes socials ha disminuït en 33. El percentatge d'hores de dedicació en aquest grup ha canviat considerablement, passant del 4,1% a l'1,2%.

	Grup +10	Grup +60
Mitjana d'actuacions en xarxes socials	7,8	76
Mitjana d'actuacions en premsa, ràdio i televisió	3,0	5,8
% d'hores de dedicació a activitats de difusió en mitjans de comunicació s/total d'hores de mediador/a	1,4	1,2

Estructura laboral

Dimensionament

El percentatge de **placets creades en plantilla respecte a les placets del Servei de Mediació** és del **41,8%** aquest **2023**. Aquest valor **es diferencia de la tendència dels anys anteriors**, on la mitjana global del 2017 al 2022 era del **32,3%**.



La **mitjana d'antiguitat dels professionals** de mediació dels SMC el 2023 és d'aproximadament **7,8 anys**, incrementant-se en un **52%** des del 2017. S'observen **diferències** significatives en l'antiguitat mitjana dels professionals **entre els dos trams de població (Grup +10 i Grup +60): 6,4 anys i 9,0 anys** respectivament.



El percentatge de **dones, tant en perfils tècnics com de comandament**, continua essent predominant el 2023.

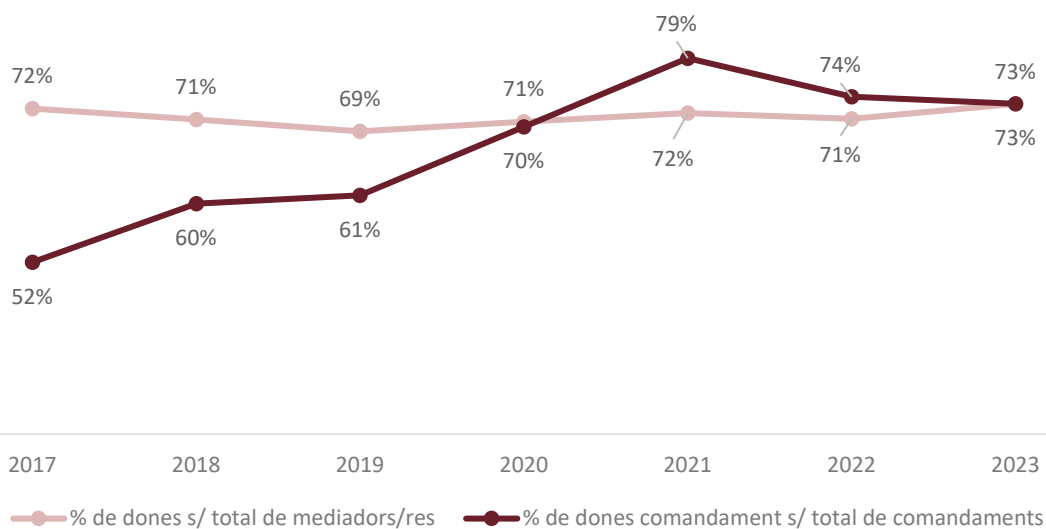


73% de dones sobre el total de professionals dels SMC



73% de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels SMC

% de dones sobre el total de professionals









Acompanyament als professionals tècnics



L'any 2023, la **mitjana d'hores de formació rebuda** pels mediadors/es és de **32 hores**. Si es compara amb anys anteriors, s'observa un descens respecte al 2022 en dues hores de mitjana. Tot i això, la dada de 2023 es manté per sobre de la de 2021, any on encara es notava l'impacte de la crisi sanitària, la qual cosa indica que el nivell de formació no ha tornat als mínims observats durant aquells anys.



La mitjana d'hores anuals de **supervisió externa de casos** per mediador/a l'any 2023 s'ha situat en **19 hores**. Aquesta dada ha experimentat un **decreixement de 3 hores de mitjana** respecte l'any 2022.

	Hores anuals de formació per mediador/a			Hores anuals de supervisió per mediador/a			
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
	29	 34	 32		14	 22	 19

El 2023 s'observa una diferència considerable en les hores anuals de formació per mediador/a entre els ens locals del grup +10 (39) i els del grup +60 (27,7). Aquesta diferència podria estar relacionada amb l'antiguitat dels SMC als ens locals. Als municipis amb major població i on l'antiguitat de la plantilla és més elevada, es destinen menys hores a formació que en aquells municipis menys poblats i amb serveis de mediació ciutadana de més recent creació.

El mateix succeeix amb les hores anuals de supervisió per mediador/a: als ens locals del grup +10, la mitjana d'hores anuals de supervisió per mediador/a és de 35,6 l'any 2023, mentre que pel grup de +60 és de 8,8.

Idees força de l'apartat gestió econòmica i de recursos humans dels SMC

Entre el 2017 i el 2023, **la despesa corrent dels SMC s'ha incrementat en 0,2€ per habitant; tot i així, el pes dels SMC en el pressupost municipal de despesa corrent no ha variat significativament**. Els anys 2022 i 2023 representen el valor màxim de la sèrie històrica.

El nombre mitjà d'hores per professional de la mediació per cada 1.000 habitants el 2023 és de **45,3**, amb la qual cosa es consolida el valor en apropar-se als registres anteriors al 2022. **Aquest any representa el valor màxim de la sèrie històrica**.

El percentatge de **places creades en plantilla respecte a les places del Servei de Mediació** és del **41,8%** aquest **2023**. Aquest valor es diferencia de la **tendència dels anys anteriors**, on la mitjana global del 2017 al 2022 era del **32,3%**.

3. Gestió de casos

Com s'ha vist a l'apartat anterior, la gestió de casos és l'activitat principal que desenvolupen els SMC, amb una dedicació mitjana del **60%** del seu temps. A continuació es reflecteixen els principals indicadors relacionats amb aquesta activitat.

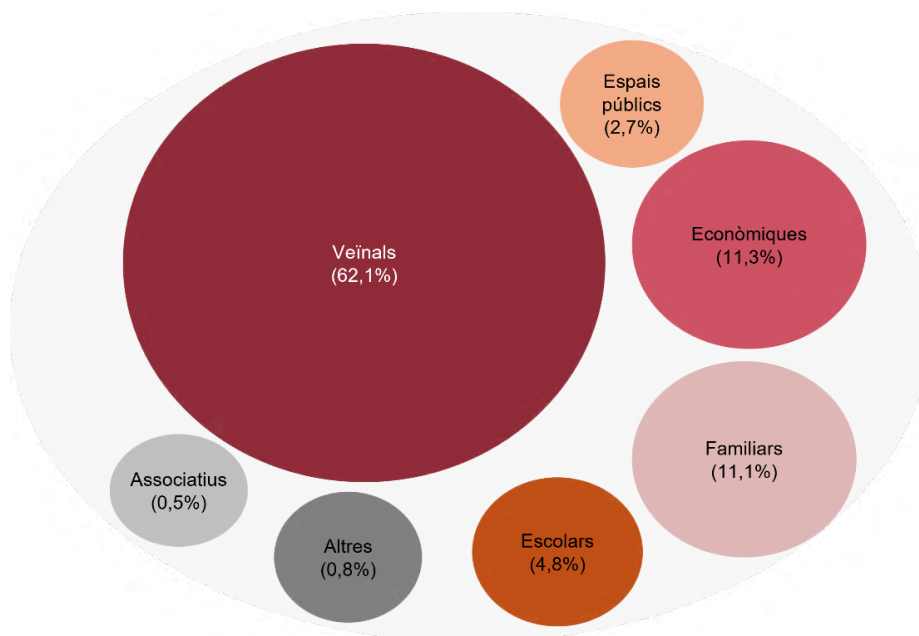
Tipologia de casos

Els **casos veïnals** són la principal tipologia de casos que aborden els SMC i representen de mitjana un **62,1%** del total dels casos que atenen.

A molta distància, les dues tipologies de casos més atesos pels SMC són els relacionats amb **activitats econòmiques (11,3%)**, que són aquells que es donen entre veïns i una

activitat econòmica i que afecten a la seva convivència, seguit dels **casos familiars (11,1%)**, que són els que es produeixen en el si d'una família.

L'anàlisi d'evolució mostra que el percentatge de casos per tipologia ha experimentat canvis significatius en els últims anys. En comparació amb els anys anteriors, es detecta una disminució dels casos familiars i altres tipus de casos, resultat directe de la millor identificació dels casos per parts dels equips dels SMC. Al mateix temps, s'observa un augment dels casos escolars i d'aquells relacionats amb activitats econòmiques, fet que indica un canvi en la tipologia de conflictes tractats.



	Casos veïnals	Casos familiars	Casos escolars	Casos d'activitats econòmiques	Casos associatius	Casos d'espais públics	Altres casos
2022-2023	+0,9 pp	-0,1 pp	+0,2 pp	-0,1 pp	-0,1 pp	-0,1 pp	-0,8pp
2017-2023	+1,1 pp	-3,3 pp	+1,7 pp	+2,2 pp	-0,5pp	+0,7 pp	-4,4 pp

Per **trams de població**, la distribució de tipologies de casos atesos és similar. Tanmateix, s'aprecien **diferències més notables** en el percentatge de **casos veïnals (12,5pp)**, **casos familiars (4,6 pp)** o, el més destacat, en els casos d'activitats econòmiques (**12,6pp**). En concret, el Grup + 10 mostra una major tendència a gestionar conflictes relacionats amb casos familiars i activitats econòmiques, mentre que el Grup +60 se centra més en casos veïnals.

	Grup +10	Grup +60
Casos veïnals	55,8%	68,3%
Casos familiars	13,3%	8,7%
Casos escolars	6,1%	3,4%
Casos d'activitats econòmiques	17,6%	5,0%
Casos associatius	0,6%	0,4%
Casos d'espais públics	3,4%	2,0%
Altres casos	0,7%	0,9%

Gestió dels casos tancats

El **nombre de casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants** el 2023 és de **2,2**, seguint la mateixa tendència que l'any anterior.

Els SMC tenen com a objectiu abordar conflictes de convivència, i per això utilitzen diferents eines per a l'abordatge positiu i dialogat dels conflictes, segons les necessitats de cada cas. Aquestes eines poden ser la pròpia mediació, en la qual la persona medidora possibilita la comunicació per tal que les parts arribin als seus propis acords; o el que anomenem gestió i facilitació, on el professional té un rol més proactiu i propositiu.

Així doncs, d'acord amb les dades, la mediació entre les parts implicades no constitueix la única via d'abordatge dels conflictes, sinó que els SMC opten per altres opcions, com la gestió i la facilitació, per tal de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

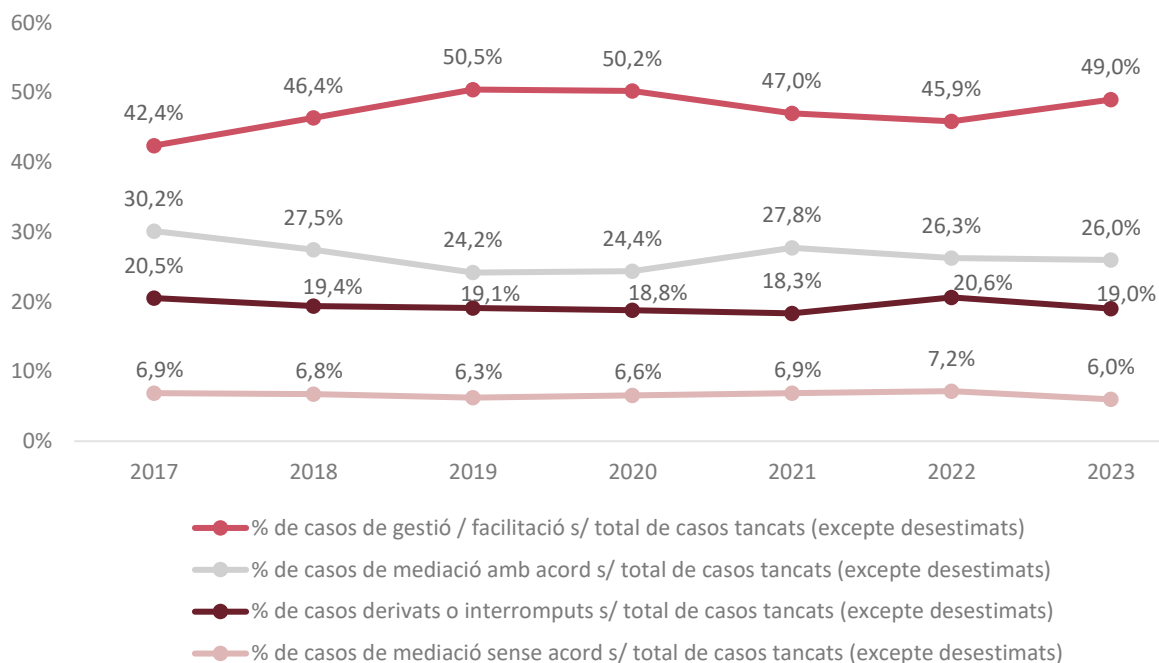
Pel que fa a aquesta diferenciació dels casos, el **2023** el **49%** del total de casos tancats (excepte desestimats) han estat de **gestió/facilitació**. Això ha suposat un **increment de 3 punts** percentuals respecte el 2022.



Paral·lelament, el percentatge de **casos abordats amb mediació (amb i sense acord)** s'ha situat l'any 2022 en un **32%** del total de casos tancats (excepte desestimats): el % de casos **amb acord** s'ha situat en un **26%** del total de casos tancats (excepte desestimats), i el % de casos abordats amb mediació **sense acord** en el **6%**, valors estables en els últims 5 anys.

El percentatge de **casos derivats o interromputs** sobre el total de casos tancats ha disminuït en un 1,4% respecte al 2022, quan se situava en un **21%** i retornava al valor del 2017.

Evolució del % de casos sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) segons el resultat de l'atenció



Vies d'accés al servei

Per primera vegada en els darrers anys, es detecta un canvi de tendència en la principal via d'accés al servei. L'anàlisi de la **distribució de casos per via d'accés** al servei de mediació ciutadana mostra que **l'accés directe per part de la ciutadania s'ha convertit en la via principal**, representant el **45%** dels casos tancats el 2023, seguit de la **proposta d'altres serveis municipals**, que representa un **41%** dels casos tancats el 2023.


Si s'analitzen les tendències en les vies d'accés als SMC del període entre 2017 i 2023, es pot apreciar una **reducció de 10,7 p.p. en el percentatge de casos adreçats al SMC per part d'altres serveis municipals, i un increment de 8,1 p.p del percentatge de casos on l'usuari s'adreça directament al servei**. Aquesta dada fa evident com al llarg dels anys els SMC són cada vegada més coneguts per la ciutadania. No s'observen diferències significatives entre els ens locals del Grup +10 i del Grup +60 respecte les vies d'accés al SMC.

Temps d'espera

En relació amb els temps d'espera entre la primera intervenció i el tancament del cas, aquest ha estat de 4 dies el 2023. S'identifica **un augment d'aquest temps de 1,6 dies respecte de l'any 2022**, i de 2 en els darrers 6 anys. Al mateix temps el 2023 el temps mitjà entre la recepció de la sol·licitud i la primera intervenció se situa en 55,5 dies, quasi 8 dies més que l'any anterior. Altra-ment, els casos tancats per cada 1.000 habitants s'han mantingut.

Tanmateix, hi ha diferències significatives entre els dos trams de població. Els serveis de mediació ciutadana dels municipis del Grup +60 tenen un temps d'espera més llarg, ja que el personal mediador dedica una part important del seu temps a altres activitats. Per exemple, això s'observa en les activitats d'acció comunitària i la participació en Taules Transversals, fet que explica que el seu temps mitjà de resposta estigui per sobre de la mitjana del cercle (4,7 dies). En canvi, els ens locals del Grup +10, que disposen d'un major percentatge d'hores dedicades a la gestió de casos, presenten un temps d'espera inferior, situant-se per sota de la mitjana del cercle (3,3 dies).

Pel que fa al temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas, el Grup +60 està 6 dies per sobre de la mitjana, degut a la diversificació de les seves activitats, mentre que el Grup +10 es troba 6 dies per sota.

	2023	2022-2023	2017-2023
 Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció	4,0	+ 1,6	+ 2,0
 Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas	55,5	+ 7,6	+ 4,0
 Casos tancats per cada 1000 habitants (excepte desestimats)	2,2	+ 0,1	+ 0,2

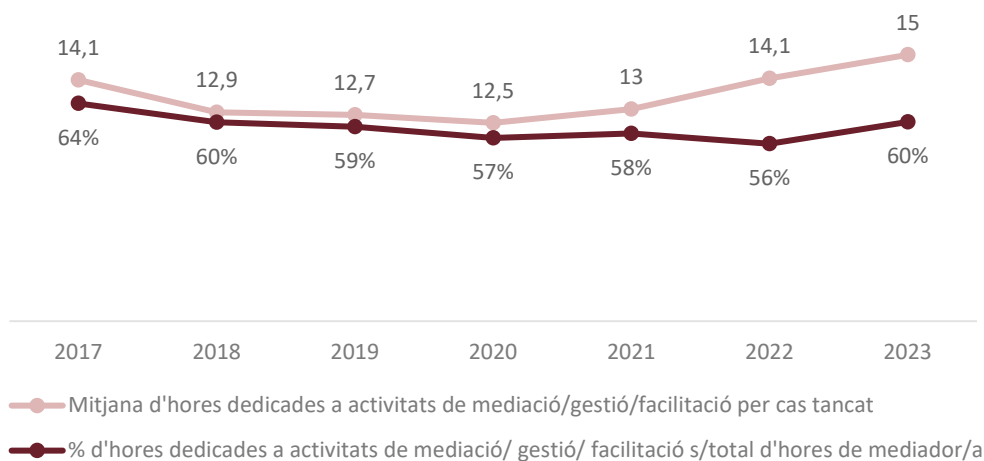
Gestió de la intervenció per part dels i les professionals

Els indicadors que caracteritzen la gestió de les intervencions (dedicació horària mitjana dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació i nombre d'intervencions per cas tancat), **es mantenen estables entre 2017 i 2023**, amb variacions interanuals poc significatives⁵. Així, la mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació se situa el 2023 en 15 hores. No obstant això, cal destacar que el 2023 és l'any amb la dedicació horària mitjana més alta de la sèrie.

El percentatge d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació ha pujat en 4% respecte al 2022, tornant així als valors del període 2018-2019.

⁵ Cal puntualitzar que en el gràfic el format de la línia de la mitjana d'hores dedicades a les activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat no reflecteix que es mantenen en valors similars.

Relació entre la mitjana d'hores dedicades per cas tancat sobre el total d'hores dedicades a mediació, gestió i facilitació de mediadors/es



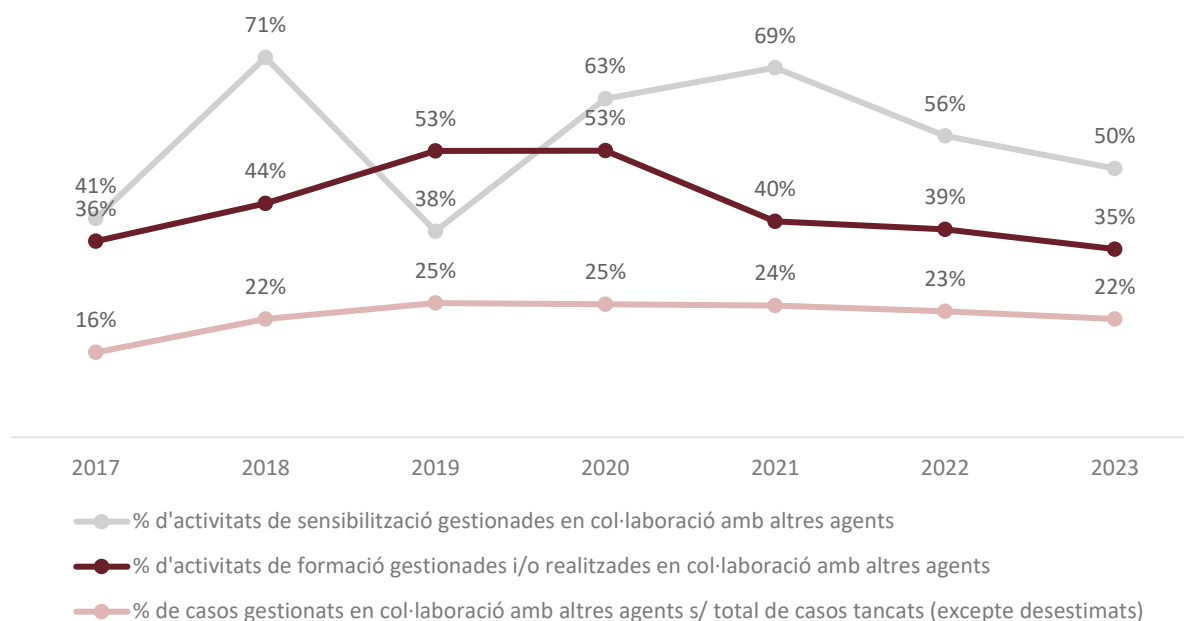
Col·laboració amb altres agents

El percentatge de **casos gestionats en col·laboració amb altres agents** sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) s'ha situat en un **22%** el 2023. L'anàlisi de les dades indica que en els darrers sis anys la col·laboració amb altres agents s'ha mantingut, malgrat l'últim any hagi experimentat un lleuger retrocés.

% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats	2023	2022-2023	2017-2023
	22%	-1,8 p.p.	6 p.p.

Si s'analitzen les tipologies d'activitats que acumulen un major percentatge de col·laboració amb altres agents, es pot observar com les activitats de sensibilització són les que acostumen a compartir més amb la participació d'altres agents (50% l'any 2023), seguides de les activitats de formació (35%) i la gestió de casos (22%).

Col·laboració amb altres agent



Qualitat de servei



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries pel que fa a la gestió de casos se situa, de mitjana, en **8,6** sobre 10 el **2023**.

Idees força de l'apartat gestió de casos

En comparació amb els anys anteriors, es detecta **una disminució dels casos familiars i altres tipus de casos**, resultat directe de la millor identificació dels casos per parts dels equips dels SMC. Al mateix temps, s'observa un **augment** dels casos escolars i d'aquells relacionats amb activitats econòmiques, fet que indica un canvi en la tipologia de conflictes tractats.

En concret, el **Grup + 10** mostra una major tendència a gestionar conflictes relacionats amb **casos familiars i activitats econòmiques**, mentre que el **Grup +60** se centra més en **casos veïnals**.

Per primera vegada en els darrers anys, es detecta un canvi de tendència en la principal via d'accés al servei. L'anàlisi de la **distribució de casos per via d'accés** al servei de mediació ciutadana mostra que l'**accés directe per part de la ciutadania s'ha convertit en la via principal**, representant el **45%** dels casos tancats el 2023, fent-se evident com al llarg dels anys els SMC són cada vegada més coneguts per la ciutadania.

Si s'analitzen les tipologies d'activitats que acumulen un major percentatge de col·laboració amb altres agents, es pot observar **com les activitats de sensibilització són les que acostumen a comptar més amb la participació d'altres agents** (50% l'any 2023), seguides de les activitats de formació (35%) i la gestió de casos (22%).

4. Els Serveis de Mediació Ciutadana a les comunitats veïnals, espais públics i equipaments

En el municipi i en els seus entorns de sociabilitat: comunitat veïnals, espais públics i equipaments és on tenen lloc la major part dels conflictes i reptes socials. I també a on es donen les relacions comunitàries entre les persones que conviuen en aquests espais socials. En els darrers anys, les ciutats i els barris dels municipis han augmentat en densificació, complexitat, diversitat, mobilitat i situacions de desigualtat i vulnerabilitat i la ciutadania ha mostrat proves de viure un profund malestar social i una reducció dels vincles socials.

D'aquí que les intervencions urbanes impulsades per les administracions locals per millorar els espais públics, els equipaments (culturals, cívics, educatius, esportius, d'atenció social i de salut) i les comunitats veïnals es puguin definir com a projectes d'intervenció sobre espais de sociabilitat. Aquestes infraestructures socials ben direccionades incentiven la intensificació de les relacions socials, milloren la qualitat de la convivència veïnal i reforcen la identitat positiva de la ciutat o el barri.

Des del món local posem en valor la importància de la comunitat i les xarxes comunitàries en els espais públics, comunitats veïnals i equipaments municipals per promoure el benestar de les persones i una societat dialogant, inclusiva i diversa.

En aquest sentit, la Mediació Ciutadana fa anys que esdevé un element central en la promoció de la convivència i la creació de vincles dins de les comunitats en els tres entorns de sociabilitat de les ciutats, els pobles i barris.

Per això, és rellevant poder conceptualitzar i presentar el paper que tenen els Serveis de Mediació Ciutadana amb capacitat de treball en els tres entorns. I, per tant, apuntar iniciatives que s'estan duent a terme des d'una perspectiva comunitària i amb caràcter restauratiu per part dels equips de mediació.

En aquest apartat s'analitza les actuacions realitzades pels SMC al voltant de **tres entorns** de sociabilitat de la vida en comunitat:

- a. Comunitats veïnals,
- b. Espais públics, i
- c. Equipaments.

Aquesta anàlisi se centra en les dades obtingudes durant el **2023** a partir dels valors recollits al cercle (enquesta trimestral) sobre la **gestió dels casos**. També es consideren dades relatives a les memòries d'activitats d'acció comunitària, les taules transversals, així com aquelles de formació i sensibilització, detallant els espais on s'han desenvolupat. Fer una mirada als resultats d'aquests àmbits és fonamental ja que existeix un impacte directe per part del personal mediador en la cohesió social i la convivència dins de les comunitats. Per tant, cal fer una reflexió sobre la intervenció duta a terme en aquest període, considerant també certs aspectes de les activitats d'acció comunitària, formació i sensibilització.

4.1. Comunitats veïnals

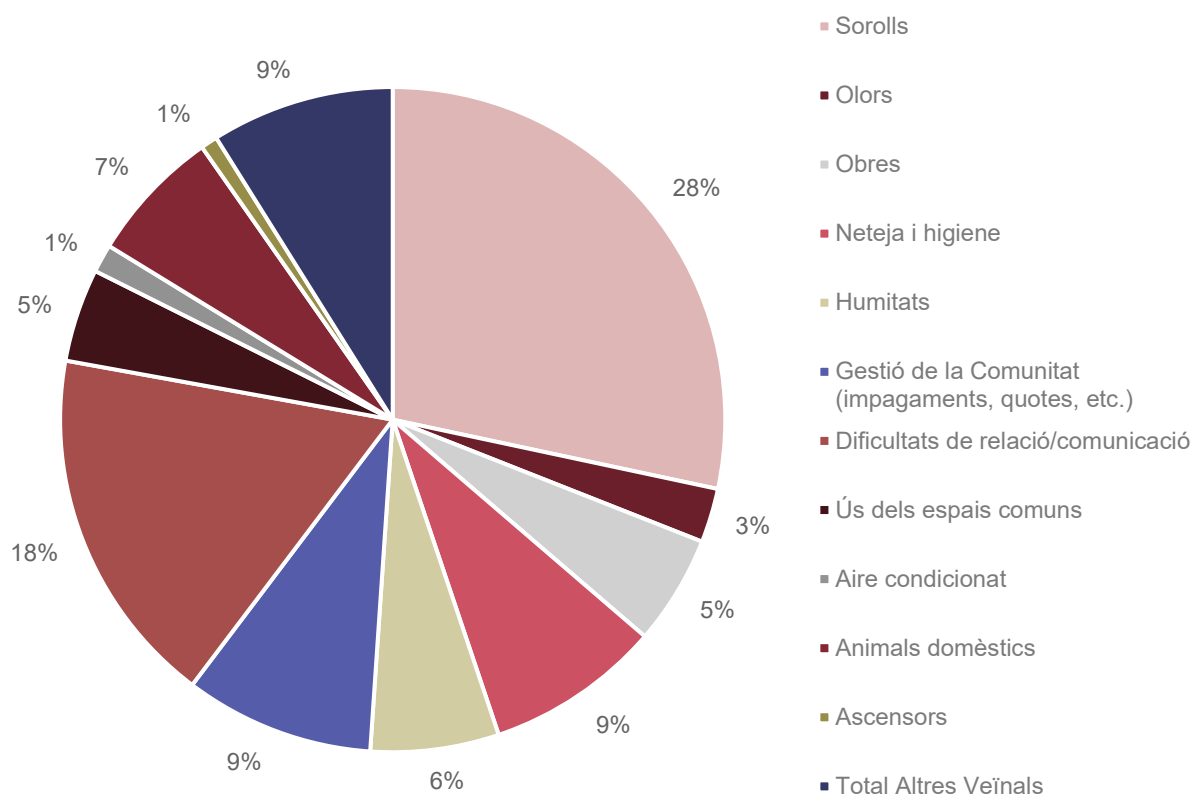
La mediació a les comunitats veïnals es treballa a través de l'abordatge de casos, l'acció comunitària i el treball en taules transversals, comissions de treball i altres dispositius de coordinació.

Abordatge de casos

Durant el 2023, s'han enregistrat **3.796** casos veïnals en els 46 ens locals dels SMC. D'aquests, el **55%** correspon al **Grup +60**, i el **45%** al **Grup +10**.

Com s'ha vist a l'apartat anterior, els casos veïnals constitueixen la tipologia predominant atesa pels SMC, representant un **62,1%** del total. Realitzar una anàlisi específica dels diferents tipus de casos veïnals permetrà caracteritzar de manera més precisa la gestió quotidiana que duen a terme els SMC.

Tipologia dels casos veïnals



El 2023 la tipologia majoritària de casos és de sorolls (28%) seguit de dificultats de relació/comunicació (18%). Els segueixen les problemàtiques de neteja i higiene, així com la gestió de la comunitat (impagaments, quotes, entre d'altres) i altres tipus de casos, amb un 27%.

Fent una comparativa per **trams de població**, es destaca una diferència significativa en la problemàtica dels **sorolls**, amb un **7%** de més casos en el **Grup +60**. La segona diferència més rellevant es troba en la **Gestió de la comunitat**, on el **Grup +10** presenta un **5%** més de casos

	Grup +10	Grup +60
Sorolls	24,4%	31,6%
Dificultats de relació/comunicació	18,6%	16,7%
Gestió de la Comunitat	11,9%	7,0%
Neteja i higiene	9,8%	7,5%
Altres veïnals	7,4%	10,1%
Animals domèstics	6,5%	6,6%
Humitats	5,9%	6,5%
Obres	5,7%	5,0%
Ús dels espais comuns	5,7%	3,6%
Olors	2,5%	2,7%
Aire condicionat	1,0%	1,7%
Ascensors	0,6%	1,0%

Acció comunitària

Com es mostrarà a l'apartat específic de les activitats d'acció comunitària, d'acord amb les dades extretes de les memòries, les accions comunitàries en comunitats veïnals representen el **tercer** entorn d'intervenció⁶ pel que fa al nombre d'accions, amb un **15%** (veure subapartat 5.2 - Acció comunitària, Gràfic del *percentatge d'accions comunitàries a les memòries per entorn de sociabilitat*). Dins d'aquesta categoria, el **Grup +10** té un pes més gran d'accions desenvolupades, amb un **72%**, en comparació amb el **28%** del **Grup +60**. Com s'ha destacat anteriorment, en la gestió dels casos, els ens locals amb major població presenten un percentatge de casos veïnals superior a la mitjana global del Cercle, i per sota en el cas dels ens locals amb menor població. En canvi, pel que fa a l'acció comunitària, aquesta tendència s'inverteix, ja que els ens locals amb menor població duen a terme una major intervenció en les comunitats veïnals. Aquesta inversió s'explica pel fet que molts dels municipis del Grup +60 disposen de serveis especialitzats d'acompanyament a comunitats veïnals, encarregats de dur a terme accions comunitàries en aquest àmbit, mentre que el SMC se centra en l'abordatge dels casos de convivència veïnal.

Si analitzem l'IVSO dels municipis que han presentat accions comunitàries en comunitats veïnals a la memòria, veiem que el **94,5% d'aquests municipis té un IVSO inferior a 100**⁷.

⁶ Els entorns de sociabilitat analitzats són: les accions d'abast de barri/municipi, els equipaments, les comunitats veïnals i els espais públics.

⁷ L'IVSO és l'Índex de Vulnerabilitat Social. Es tracta d'una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona: <https://www.diba.cat/web/cci/ivso>

D'altra banda, en analitzar el nombre d'hores dedicades pels professionals a les activitats adreçades a les comunitats veïnals, s'observa que la **mitjana d'hores d'execució de les activitats és més del doble que la de preparació i gestió, amb 112,6 hores** en comparació amb 49,1 hores⁸. A més, **cal destacar que aquest àmbit de sociabilitat és on els professionals inverteixen més temps de mitjana**, com s'observa en el gràfic *Mitjana d'hores de professionals per espai de convivència*, dins del subapartat 5.2 - Acció comunitària.



Respecte al nombre de professionals, es constata una major proporció d'actuacions en les comunitats veïnals amb equips formats per entre 1 i 6 professionals, amb un total de 14 actuacions.



Com es desprèn de la descripció de l'acció comunitària en comunitats veïnals descrita a les memòries (veure subapartat 5.2 - Acció comunitària), els SMC que duen a terme aquesta acció eminentment fan una tasca d'intervenció en comunitats veïnals amb problemàtiques complexes. També hi ha accions de diagnòsi, de treball amb finques amb ocupacions, de promoció d'espais per generar xarxa i relacions de convivència a nivell de barri o d'acompanyament en l'elaboració de reglaments d'escales.

⁸ Com a nota metodològica, la mitjana d'hores de professionals en les comunitats veïnals es refereix a la mitjana d'hores invertides pels professionals en les intervencions dins de l'entorn específic. En aquest sentit, la mitjana d'hores totals inclou tant les hores destinades a la preparació i gestió com a l'execució de les activitats.

Taules transversals

Els SMC lideren, co-lideren i/o participen sense liderar en taules transversals, comissions de treball o altres dispositius de coordinació sobre temàtiques vinculades directament amb les comunitats veïnals.

Aquestes taules, en aquest cas, inclouen la coordinació de casos complexos de convivència, especialment, als habitatges públics de lloguer social, suport a la convivència en comunitats veïnals, així com taules d'habitatge, acumulació compulsiva, ocupacions, tinença d'animals domèstics en habitatges socials, actuació davant el mal ús d'habitatge, xarxes de proximitat per a casos d'exclusió presents a l'espai públic i de veïnatge, i la coordinació amb el programa de suport a les comunitats veïnals.

4.2. Espais públics

El treball a l'espai públic es du a terme des dels SMC des de l'abordatge de casos, amb acció comunitària i amb taules transversals i altres dispositius de coordinació. Els casos referents als espais públics conformen el **2,7%** del total dels casos atesos pels SMC. Tot i aquesta proporció, els espais públics són àrees comunes on es desenvolupen dinàmiques socials i punts de convivència, fet que fa crucial una anàlisi detallada. Els casos que sorgeixen en aquest àmbit poden tenir un impacte significatiu en la percepció de seguretat i benestar col·lectiu, i per tant, un impacte més ampli en la comunitat.

Durant el 2023, s'han enregistrat **166** casos relacionats amb els espais públics en els 46 ens locals dels SMC. D'aquests, el **63%** correspon al **Grup +10**, i el **37%** al **Grup +60**. Aquesta distribució és coherent amb la gestió de casos, ja que els ens locals amb menor població superen la mitjana global del Cercle en percentatge de casos d'espais públics atesos, mentre que els ens amb major població se situen per sota d'aquesta mitjana.

En general, es constata que **tres quartes parts dels casos als espais públics estan relacionats amb la convivència en l'ús i gaudi d'aquests espais**. Les altres dues categories, Altres tipus de casos i Serveis i equipaments municipals⁹, es presenten en percentatges similars, amb un 10,2% i un 15,1%, respectivament.

Per **trams de població**, no s'aprecien diferències significatives, ja que ambdós grups presenten percentatges molt similars en cada categoria. En tots dos casos, **la convivència en l'ús i gaudi dels espais públics es manté com la problemàtica predominant**. Tot i això, es detecta una major presència de casos relacionats amb els serveis i equipaments municipals en el Grup +10, mentre que en el Grup +60 es registra una lleugera major proporció d'altres tipus de casos vinculats a l'ús dels espais públics.

	Grup +10	Grup +60
Serveis i equipaments municipals	16,2%	13,1%
Convivència en l'ús i gaudi dels espais públics	74,3%	75,4%
Altres Ús d'Espais Públics	9,5%	11,5%

⁹ Com a nota metodològica, cal precisar que en l'enquesta trimestral les dades sobre els equipaments en la gestió de casos estan recollides en l'entorn dels espais públics.

Acció comunitària

Els espais públics són el **quart** entorn d'intervenció de les actuacions en acció comunitària, amb un **14%**.

Les accions en aquest àmbit han estat força equilibrades entre els trams poblacionals, ja que el **Grup +60** va dur a terme el **56%** del total de les accions, en comparació amb el **44%** del **Grup +10**. Es destaca que en la gestió de casos, els ens locals del Grup +60 estan per sota la mitjana global del Cercle, i per sobre en el cas dels ens locals del Grup +10. Aquesta tendència, però, s'inverteix en l'acció comunitària, on els ens locals del Grup +60 duen a terme un nombre més elevat d'intervencions en els espais públics.

Pel que fa a la comparativa basada en l'IVSO dels ens locals, s'observa que el **81%** de les accions corresponen a municipis **amb IVSO inferior a 100**. Si analitzem comparativament amb els altres tres entorns d'intervenció, **aquest és l'entorn amb major nombre d'accions per part dels ens locals amb IVSO superior a 100**.

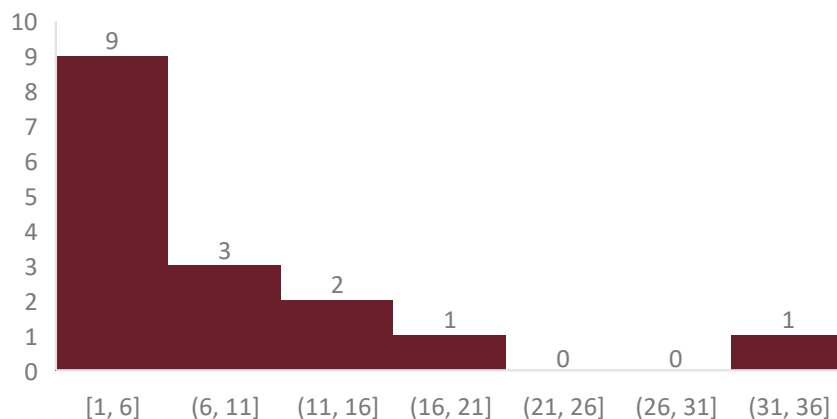
Pel que fa al nombre d'hores dedicades pels professionals a les activitats adreçades a l'espai públic¹⁰, s'observa una **distribució equilibrada entre la mitjana d'hores dedicades a la preparació i gestió (21,1 hores) i la mitjana d'hores dedicades a l'execució de les activitats (28,3 hores)**.



Pel que fa al nombre de professionals participants en les intervencions dels espais públics de les accions informades a les memòries, es detecta un **major pes de les actuacions amb equips d'1 a 6 professionals, amb 9 actuacions**.

¹⁰ Com a nota metodològica, la mitjana d'hores de professionals en els espais públics es refereix a la mitjana d'hores invertides pels professionals en les intervencions dins de l'entorn específic. En aquest sentit, la mitjana d'hores totals inclou tant les hores destinades a la preparació i gestió com a l'execució de les activitats.

Nombre de professionals que participen en els espais públics



Tal com s'indica a la descripció de l'acció comunitària en espais públics de les memòries (veure subapartat 5.2 - Acció comunitària), els SMC centren principalment les seves intervencions en places. També duen a terme actuacions de prospecció i diagnòstic a places, desenvolupen projectes entorn el civisme, ofereixen acompanyament a joves com agents anti-rumors o per donar resposta restaurativa a uns danys. També ofereixen acompanyament a grups en entorns d'horts comunitaris, impulsen projectes de memòria viva o atenen persones en situació de sensellarisme.

Taules transversals

Els SMC lideren, co-lideren i/o participen sense liderar en taules transversals, comissions de treball o altres dispositius de coordinació sobre temàtiques relacionades directament amb espais públics.

Les taules, en aquest cas, aborden temes com mesures alternatives a la sanció econòmica, de civisme, de coordinació per a casos complexos, de coordinació en la intervenció en una plaça, de l'oci nocturn, de coordinació amb els equips d'agents cívics, de coordinació per l'ús d'una pista esportiva o per la organització d'actes a l'espai públic, per casos d'exclusió presents a l'espai públic i de veïnatge o per temes de residus als espais públics.

4.3. Equipaments

Acció comunitària

El treball a l'acció comunitària es du a terme des dels SMC des de l'abordatge de casos, acció comunitària, taules transversals, formació i sensibilització. Com es veurà més endavant, dins del subapartat 5.2 Acció comunitària, els equipaments¹¹ són el segon àmbit de sociabilitat més destacat pel que fa a nombre d'activitats relacionades amb l'acció comunitària, darrera de les activitats de l'àmbit barri/municipi. Per tant, és rellevant fer una aproximació detallada a la dimensió d'accions comunitàries dels equipaments.

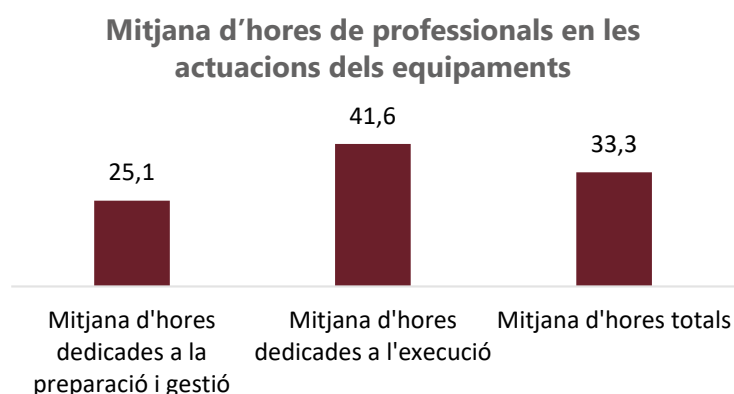
¹¹ Com ja s'ha comentat, cal destacar com a nota metodològica que en l'enquesta trimestral, les dades sobre els equipaments en la gestió de casos estan recollides en l'entorn dels espais públics.

Els equipaments representen el **19%** de l'àmbit d'actuació dins de les activitats d'acció comunitària, dividits en les categories "**equipaments municipals**" i "**centres educatius**". En comparar els trams de població, s'observa que ambdós grups realitzen més actuacions en equipaments municipals que en centres educatius: en el **Grup +10**, aquest percentatge és del **66%**, mentre que en el **Grup +60** és del **57,2%**. Destaca especialment el pes dels centres educatius en el **Grup +60**, amb un **42,8%**.

	Grup +10	Grup +60
% d'actuacions d'acció comunitària en equipaments municipals	66%	57,2%
% d'actuacions d'acció comunitària en centres educatius	34%	42,8%

Si es fa una comparativa segons l'IVSO, s'identifica que el **87%** de les accions comunitàries en equipaments son realitzades per ens locals amb **IVSO inferior a 100**.

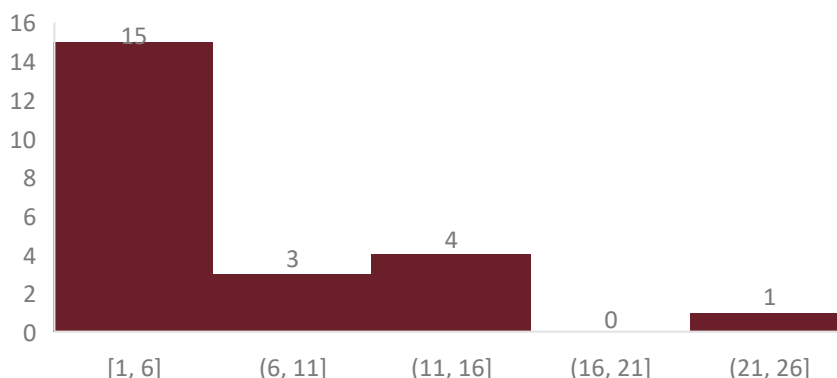
Respecte al nombre d'hores dedicades pels professionals, s'observa que de mitjana les hores totals per activitat comunitària en els equipaments és de 66,7h que es desglossen en 25,1 de preparació i gestió i 41,5h d'execució¹².



Quant al nombre de professionals que participen a l'acció comunitària als equipaments, es registra una **major proporció d'actuacions amb igual o menys de 6 professionals, amb un total de 15 actuacions**.

¹² Com a nota metodològica, la mitjana d'hores de professionals en els equipaments es refereix a la mitjana d'hores invertides pels professionals en les intervencions dins de l'entorn específic. En aquest sentit, la mitjana d'hores totals inclou tant les hores destinades a la preparació i gestió com a l'execució de les activitats.

Nombre de professionals que participen en els equipaments



Com es desprèn de la descripció de l'acció comunitària en equipaments descrita a les memòries (veure subapartat 5.2 – Acció comunitària), els SMC que duen a terme aquestes accions ho fan en diversos espais, com biblioteques, centres cívics, casals d'entitats, centres de salut, centres educatius, a entitats de lleure o a centres esportius.

Una de les línies principals d'acció comunitària en l'entorn d'equipaments és la dinamització d'espais de relació, especialment entre dones, tot i que també entre veïnat i acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat després d'haver viscut situacions d'exclusió residencial. Els SMC també proporcionen acompanyament a equips de treball dels equipaments sovint per l'acompanyament en l'abordatge de situacions conflictives amb usuaris. A més, es fan actuacions de teatre social i teatre fòrum.

Moltes d'aquestes accions estan així mateix adreçades a joves en el marc de centres educatius com fora d'ells, amb projectes d'antenes joves entorn l'activisme pel benestar emocional, projectes de cohesió social a través de l'esport, projectes d'acompanyament a joves que han abandonat els estudis i per millorar la seva ocupabilitat. També es duen a terme projectes per facilitar l'acompanyament de joves nous al centre escolar, acompanyament a joves sancionats o amb expulsió escolar, dinamització de tallers per infants i joves per promoure vincles.

Finalment, hi ha projectes d'acció comunitària adreçats directament a centres escolars per l'acompanyament en la implantació de la mediació entre iguals, per la implantació d'eines restauratives a tota la comunitat educativa o intervencions en casos d'assetjament entre iguals.

Taules transversals

Els SMC lideren, co-lideren i/o participen sense liderar en taules transversals, comissions de treball o altres dispositius de coordinació sobre temàtiques relacionades directament amb equipaments.

Les taules transversals en aquest entorn estan bàsicament adreçades a la coordinació amb la comunitat educativa en el marc del Pla Educatiu d'Entorn, taules de debat educatiu i de xarxa de centres educatius, taules d'assetjament entre iguals, participació en les comissions de convivència dels centres educatius o en la comissió social d'absentisme a nivell municipal.

Activitats de formació

Els **centres educatius** són la tipologia d'equipaments que acull la major part de les activitats

de formació, amb un **67%** del total. En analitzar els trams de població, es destaca un **major ús d'aquest equipament per part del Grup +10**, amb un **75,3%**. En contrast, aquest percentatge es manté en un **59,7%** en el **Grup +60**.

En contrastar les dades d'acord amb l'**IVSO**, s'identifica que el 83% de les accions en els centres educatius són realitzades pels ens locals **amb un IVSO inferior a 100**, mentre que el 17% d'aquestes accions correspon als ens amb IVSO superior a 100.

Activitats de sensibilització

En la mateixa línia que les activitats de formació, els **centres educatius** són l'entorn amb el pes més destacat en les activitats de sensibilització, representant un **30%** del total. Per trams de població, es destaca una **major incidència en el Grup +60**, amb un **34,6%**, mentre que en el **Grup +10** se situa en un **27,8%**.

D'altra banda, el **93%** de les actuacions de sensibilització en centres educatius corresponen a ens locals amb un **IVSO inferior a 100**.

Idees força de l'apartat els serveis de mediació ciutadana: en els tres àmbits de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments)

Pel que fa a les comunitats veïnals, **els ens locals +60 concentren la seva actuació principalment en la gestió de casos, mentre que els del Grup +10 són els que desenvolupen la major part de l'acció comunitària en aquest entorn**. Aquesta diferència es deu al fet que la majoria dels ens del Grup +60 disposen de serveis especialitzats en comunitats veïnals. En aquest àmbit, els SMC també participen en taules transversals eminentment per la coordinació en la intervenció integral en les comunitats veïnals.

Gairebé la meitat dels casos veïnals (46%) estan relacionats amb els **sorolls i dificultats de relació i comunicació** el 2023. Els segueixen les problemàtiques de neteja i higiene, així com la gestió de la comunitat (impagaments, quotes, entre d'altres) i altres tipus de casos, amb un 27%.

En **espais públics**, el nombre de **casos abordats pels SMC és molt baix (2,7%** dels casos, centrant-se principalment en dur a terme actuacions comunitàries i participant en taules transversals.

En general, es constata que **tres quartes parts dels casos als espais públics estan relacionats amb la convivència en l'ús i gaudi d'aquests espais**. Les altres dues categories, Altres tipus de casos i Serveis i equipaments municipals, es presenten en percentatges similars, amb un **10,2%** i un **15,1%**, respectivament.

En **equipaments**, la tasca dels SMC s'orienta majoritàriament a **l'acció comunitària per a la creació de vincles** i, en menor mesura, participant en taules transversals. També s'hi duen a terme accions de formació i sensibilització.

Els centres educatius concentren la major part de les activitats de formació (67%) i de sensibilització (30%). S'observa que el Grup +10 acull més sovint aquest entorn per a la formació (75,3%), mentre que el Grup + 60 ho fa principalment per a les activitats de sensibilització (34,6%).

5. Acció comunitària i taules transversals

L'acció comunitària analitzada en aquest informe es concreta en **dues línies de treball diferenciades, complementàries i no excloents entre sí:**

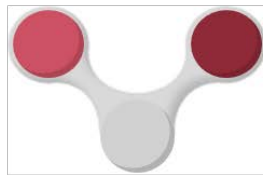
TAULES TRANSVERSALS, COMISSIONS DE TREBALL O DISPOSITIUS DE COORDINACIÓ

Espais executius de coordinació pel treball transversal i multidisciplinar per l'abordatge de projectes comunitaris i problemàtiques socials complexes.

La seva **composició** i **governança** pot ser interna, interadministrativa o **mixta** (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) i el seu **abast** pot ser acotat, abordant aspectes específics; o ampli, abordant temes heterogenis a nivell territorial.

El **rol** dels SMC en les taules pot ser:

- ❖ **Integrant** (sense liderar ni coliderar);
- ❖ **Coliderant**, juntament amb altres agents
- ❖ **Liderant i representant el Servei** de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.



PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Orientats a enfortir els vincles socials, el sentiment de pertinença a la comunitat, la millora de la cohesió social i promocionar la convivència.

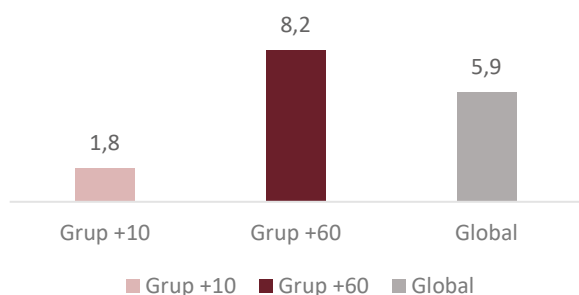
- ❖ **Impulsats i liderats pel Servei de Mediació Ciutadana** i participats per diferents agents del territori, que requereixen d'un procés que suposa un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (, dinamització d'espais de coneixença, tallers, observacions, etc.)
- ❖ **Coliderats entre diferents agents** (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió medidora al conjunt del projecte.
- ❖ **Participats pel SMC**

Les dades del Cercle permeten analitzar l'activitat comunitària, tant des del punt de vista de l'execució de l'activitat comunitària com de la consolidació i capacitat d'impuls de la mateixa. Amb l'objectiu d'incorporar una mirada qualitativa a l'anàlisi, les dades dels Cercle es complementen amb la informació extreta de les memòries d'activitat de les accions comunitàries i taules transversals informades pels ens locals participants el 2023 per tal d'oferir una imatge més acurada de l'execució, consolidació i impuls de l'activitat comunitària a la província de Barcelona.

5.1. Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Les taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació són espais que cerquen impulsar l'acció comunitària i l'abordatge de problemàtiques socials complexes fent participants als diferents agents socials i la ciutadania, incloent-hi serveis de l'administració pròpia, altres administracions i entitats. Per simplificar el text, al llarg de l'apartat es farà referència a les taules transversals com a terme que engloba les altres dues categories.

Percentatge d'hores dedicades a taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a per tram de població



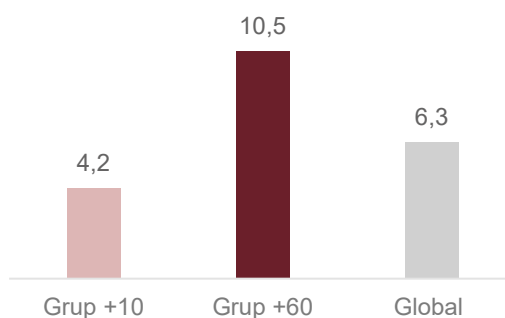
Pel que fa a la dedicació, les dades del Cercle indiquen que el percentatge mitjà d'**hores de mediador/a** destinades a taules transversals és del **5,9%** l'any 2023, el que significa un increment de 2,8 p.p. respecte al 2022.

Ara bé, el Grup+60 dedica quatre vegades més d'hores de mediador/a a taules transversals que el Grup+10 (**8,2%** i **1,8%**, respectivament), fent palesa, un any més, la major capacitat d'impuls de l'acció comunitària per part dels ens locals de més dimensió.

Pel que fa a la constitució de les taules, la **mitjana anual de taules transversals** en les quals ha participat (liderant o co-liderant) cada SMC és de **6,3** el 2023.

Per **trams de població**, les dades també mostren una **diferència significativa** en el nombre de taules transversals participades pels SMC entre els ens locals de menor i major població. El Grup +10 va participar en una mitjana de 4,2 taules transversals, mentre que el Grup +60 ho va fer en 10,5 de mitjana.

Mitjana anual de taules transversals liderades o co-liderades pel SMC



Pel que fa a les dades sobre les activitats de taules transversals informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia emprada, els eixos de treball sobre els que se sustenten les taules i el perfil persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES TAULES TRANSVERSALS:



S'ha informat d'un total de **138** taules transversals diferents, gairebé el doble de les reportades l'any anterior (66 taules);



S'han desenvolupat per **39** municipis participants al Cercle (un **84,5%** del total de municipis participants al Cercle). Cal destacar que durant el 2022 es disposava de 20 municipis participants (**44,4%** del total).



El **56,5%** de les taules transversals les han desenvolupat ens locals del **Grup +60** i el **43,5%** les del **Grup +10**;



La **mitjana de reunions per taula** se situa en **5**. El 25% de les taules es repeteixen entre 1 i 2 vegades, mentre que el 15% ho fan entre 2 i 3 vegades; el 13%, entre 3 i 4 vegades; un 16% entre 4 i 5 vegades, i un **31% més de 5 vegades**;



El nombre de reunions totals de taules transversals informades s'eleva a **637**, un increment significatiu respecte a les 257 reunions informades l'any 2022.



El **37%** de les taules es desenvolupen amb una **METODOLOGIA interna**, on es treballa exclusivament amb altres serveis de l'ens local. En un **36%** s'adopta una metodologia **interadministrativa** (amb la participació del personal de l'ens local i d'altres administracions públiques), mentre que en un **28%** s'opta per una metodologia **interna amb ciutadania o entitats** (és a dir, amb la participació del personal dels ens locals, entitats del municipi i la ciutadania).

Pel que respecta a les diferències entre grups de població, els municipis del Grup +10 acostumen a utilitzar la **metodologia interna** (exclusivament amb altres serveis de l'ens local), mentre que els municipis del Grup +60 opten majoritàriament per la **metodologia interadministrativa**.



El **ROL** exercit pels SMC en les Taules Transversals ha estat principalment de **col·laboració (60%)**, seguit del co-lideratge (**28%**) i del lideratge (**12%**). Per grups de població, el Grup +10 presenta un percentatge d'actuacions on s'exerceix el rol de lideratge del **21%**, xifra considerablement superior a la del Grup +60 (**6%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS** del propi ens local, es dona en un **91%** de les accions. Els serveis i departaments amb qui més col·laboració es registra són serveis socials (**23%**), altres (**19%**), i policia local (**17%**).



El **60%** de les taules transversals han comptat amb la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**. Pel que fa a les administracions o entitats que col·laboren més habitualment amb els SMC destaquen especialment la Generalitat de Catalunya (**38%**), les Entitats del tercer sector (**24%**) i altres (**19%**). La resta presenten percentatges més residuals.

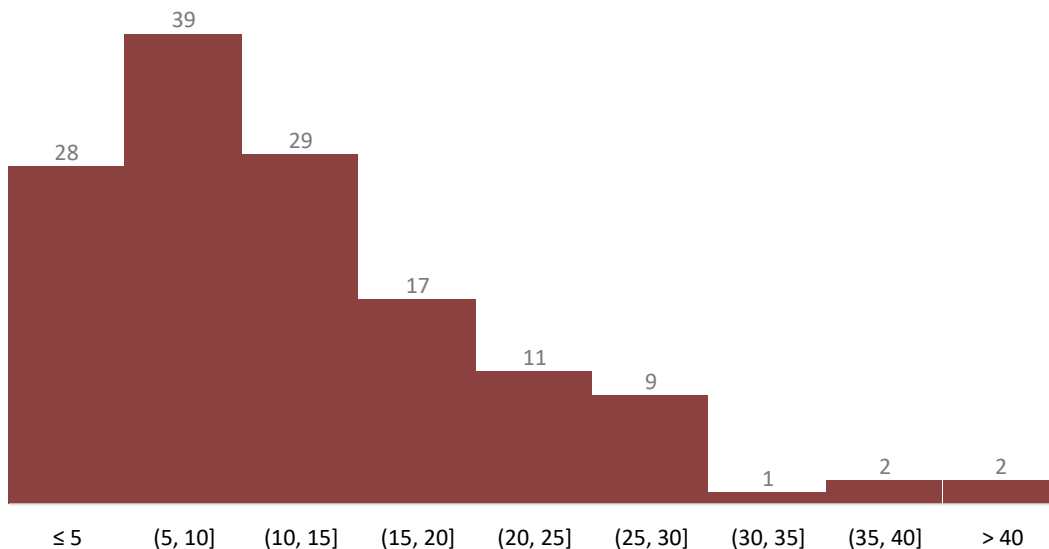


La **DISTRIBUCIÓ D'HORES** dedicades a la **preparació, gestió i execució** de les taules és similar: **51%** es destina a la gestió i preparació i **49%** es destina a la seva execució.



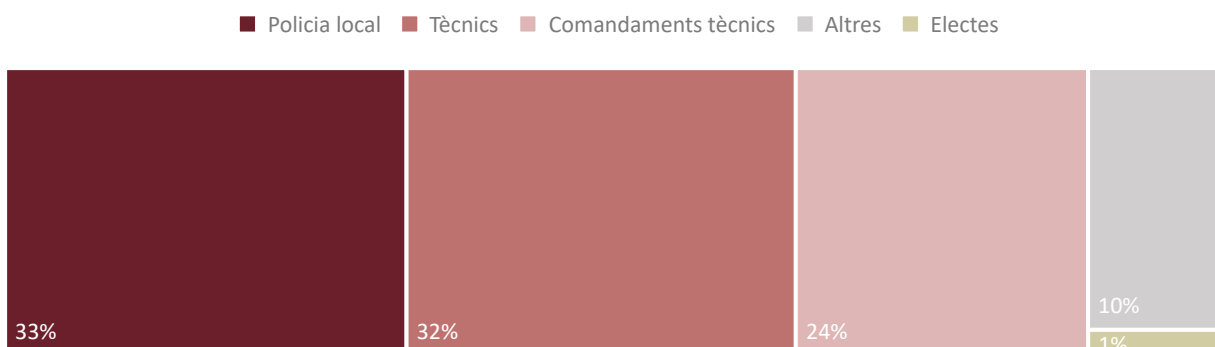
Pel que fa al **NOMBRE DE PROFESSIONALS**, la majoria de les taules transversals compten amb la participació d'entre 5 i 15 professionals.

Nombre de professionals participants per taula transversal



Finalment, respecte al **PERFIL DELS PARTICIPANTS** de les taules, s'observa que es tracta majoritàriament de **polícia local¹³ (33%)**, seguit del **personal tècnic (32%)** i dels **comandaments tècnics (24%)**. La participació de la policia local s'ha incrementat en un 42% respecte de les taules informades l'any anterior.

Tipologia de participants de les Taules Transversals



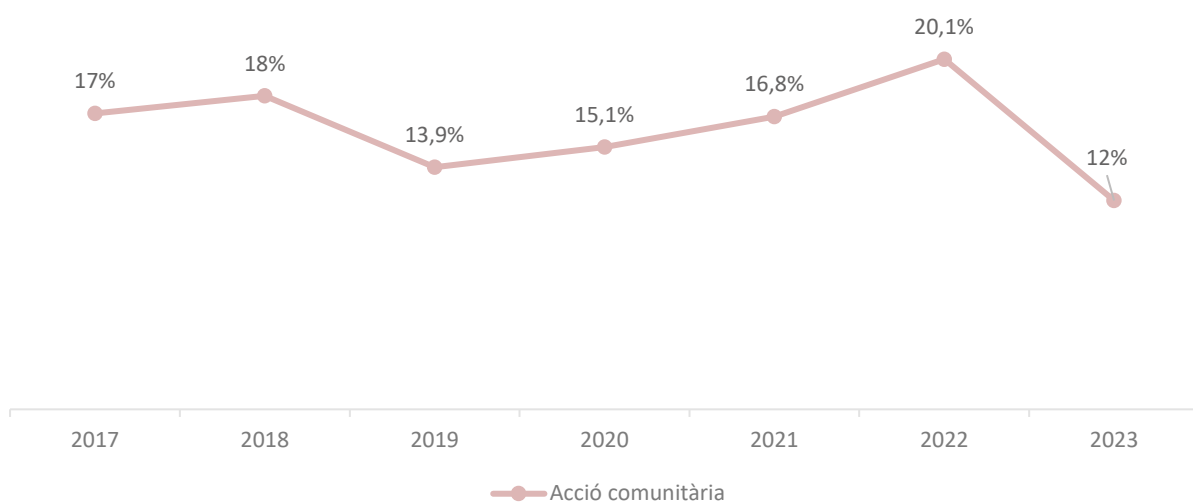
¹³ El col·lectiu de la policia local s'ha informat globalment tot i que aquest estigui format per personal de comandament, tècnic i operatiu.

5.2. Acció comunitària

La capacitat dels ens locals per desenvolupar accions comunitàries està directament relacionada amb l'existència de serveis consolidats, que implica una certa maduresa organitzativa i recursos humans estables en el temps.

Tal com s'ha mencionat anteriorment en aquest informe, el percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària per mediador/a ha disminuït aquest any 2023 en un 8,1%, **canviant la tendència d'increment dels darrers anys i acostant-se al valor registrat el 2019**. Tot i això, com es veurà més endavant, el nombre d'accions ha incrementat respecte a l'any anterior.

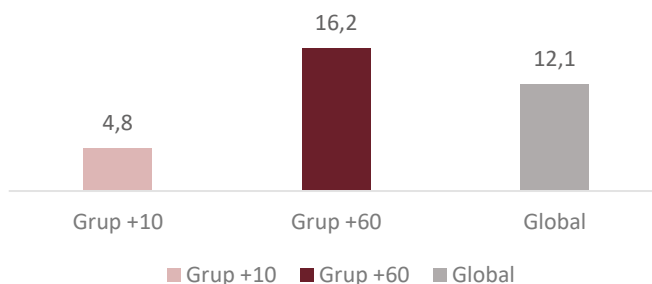
Percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre el total d'hores de mediador/a



Per **tram de població**, la mitjana de dedicació del Grup +60 és significativament superior a la del Grup +10.

En efecte, els ens locals de més dimensió es caracteritzen per tenir un major recorregut històric en la prestació del servei, estructures organitzatives més consolidades, amb un volum de personal més gran, així com horaris de prestació més amplis i flexibles. En conseqüència, són ens locals amb més capacitat per diversificar les activitats del servei i enfocar-les cap a l'acció comunitària.

Percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre el total d'hores de mediador/a per grup de comparació

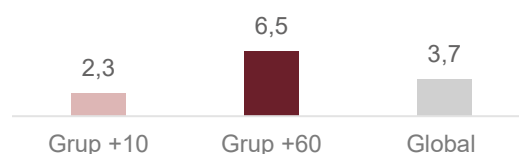


Pel que fa al **nombre mitjà anual de projectes d'acció comunitària** dels SMC, és de **3,7** el 2023. Ara bé, per trams de població les dades mostren una **diferència significativa** entre els ens locals de menor i major població.

Alguns dels factors que poden explicar aquesta diferència s'han esmentat anteriorment i inclouen l'antiguitat i experiència dels professionals del servei, els recursos disponibles o l'horari de prestació.

Pel que fa a les dades sobre les activitats d'acció comunitària informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia i eixos de treball sobre els que se sustenta l'acció comunitària i el perfil de les persones destinatàries.

Nombre mitjà de projectes d'acció comunitària liderats o coliderats pel SMC



CARACTERITZACIÓ DELS PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA:



S'ha informat un total de **118** projectes d'acció comunitària diferents, vuit més que el 2022;



Desenvolupades per **36** municipis participants al Cercle (un **78,3%** del total de municipis participants al Cercle). La participació ha augmentat considerablement respecte el 2022, en què només 26 municipis participants al Cercle desenvolupaven projectes d'acció comunitària (un 57,8% del total de municipis participants al Cercle de l'any passat);



El **66%** de les accions informades les han desenvolupat ens locals del **Grup +60** i el **34%** les del **Grup +10**;



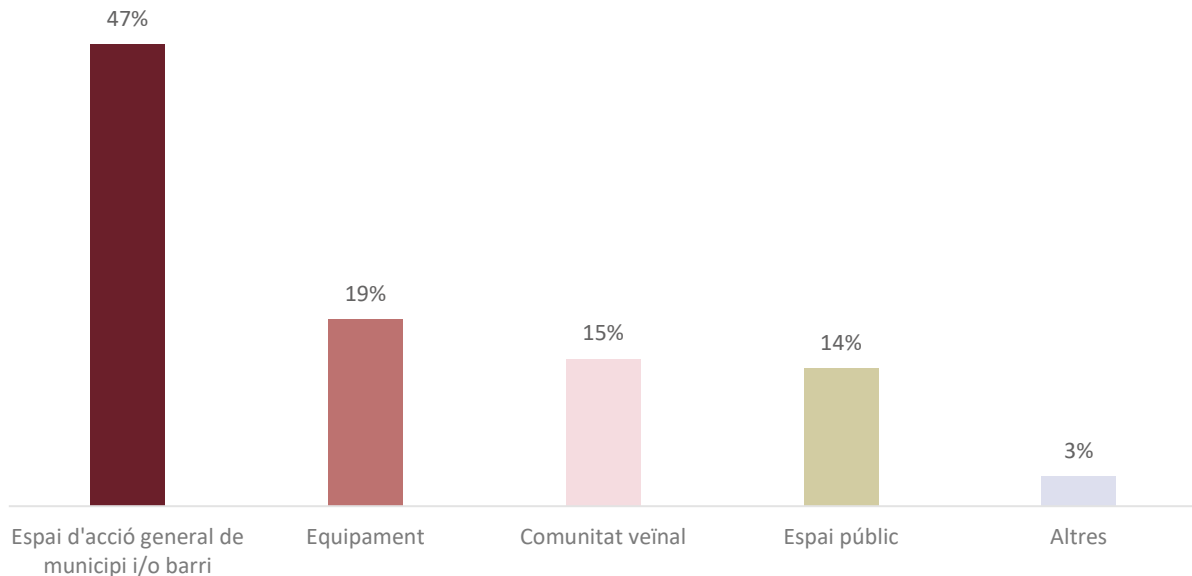
El **94,1%** de les accions informades es concentren en municipis amb un **IVSO menor de 100**.



El **64,4%** de les activitats d'acció comunitària **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **35,6%** són **accions individuals** no emmarcades en cap programa concret.

Les accions s'enfoquen principalment en un entorn d'intervenció: **els espais d'acció general de municipi i/o barri (47%)**, seguit de l'**equipament (19%)** i la **comunitat veïnal (15%)**.

Percentatge d'accions comunitàries per entorn d'intervenció



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les accions comunitàries, ha estat principalment el de **lideratge (42%)**, seguit del co-lideratge (39%) i la col·laboració (19%).

En el cas dels tres entorns d'intervenció principals, els espais d'acció general de municipi i/o barri, l'equipament i l'espai públic, no s'observen diferències significatives respecte la tendència general. En el cas dels **espais d'acció general de municipi i/o barri**, el rol principal és el de lideratge (45%), seguit del co-lideratge (34%) i la col·laboració (11%). En el cas de l'**equipament**, el co-lideratge suposa el 59%, seguit del lideratge amb un 32%.



El **33%** de les accions comunitàries es desenvolupen amb una **METODOLOGIA** interna en col·laboració amb la ciutadania o entitats. En un **31%** s'opta per treballar amb la metodologia interadministrativa (en col·laboració amb altres administracions), i un **26%** es desenvolupen amb la col·laboració de diversos serveis de l'organització municipal. Només un 9% de les accions es realitzen sense cap col·laboració.

En el cas dels **espais d'acció general de municipi i/o barri**, la metodologia principal és interadministrativa (39%), seguida de les metodologies interna en col·laboració amb la ciutadania i la interna (34% i 20%, respectivament). Així, les accions comunitàries als **espais d'acció general de municipi i/o barri** liderades únicament per l'SMC (en solitari) representen només el **7%**.

En el cas de l'acció comunitària, en l'àmbit de l'**equipament**, la metodologia més utilitzada és la interadministrativa (41%), seguida de les metodologies interna en col·laboració amb la ciutadania i la interna (ambdues en un 23%), i en solitari (13%).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS DEL PROPI ENS LOCAL**, es dona en un **75%** de les accions participades per un altre servei o departament del propi ens. En el cas dels dos entorns d'intervenció principals (els espais d'acció general de municipi i/o barri i l'equipament), el percentatge se situa per sobre

en ambdós casos 77% i 59% respectivament.

Els serveis amb qui més es col·labora són els serveis socials i altres (**24%** cadascú), el servei d'educació (**16%**) i el servei de joventut i infància (**14%**).



Pel que fa a les **ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS** en accions comunitàries, participen en un **63%** de les accions. Entre els principals col·laboradors¹⁴ trobem la Generalitat de Catalunya (38%), les Entitats del tercer sector (**22%**) i les entitats veïnals (**19%**).

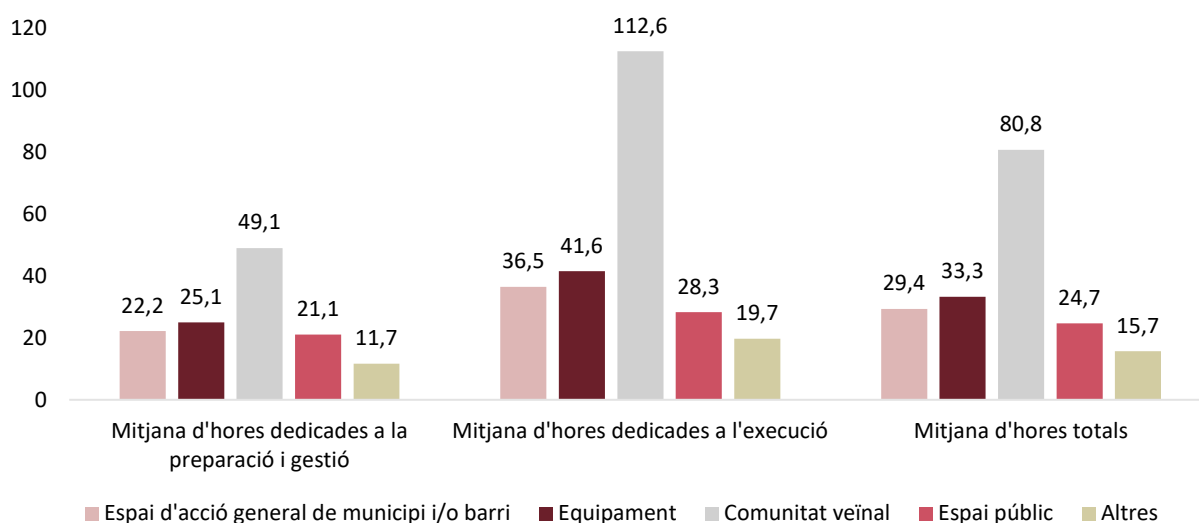
En el cas dels dos entorns d'intervenció principals, els **espais d'acció general de municipi i/o barri** i l'equipament, el percentatge de participació d'altres administracions o entitats és inferior en el primer cas (68%) en comparació amb el segon, on és més elevat (86%).

De fet, en el **81,1%** de les accions realitzades en col·laboració amb altres administracions hi han participat també altres departaments o serveis del mateix ens local. Per tant, les accions que es desenvolupen amb altres administracions també compten amb la participació d'altres serveis locals, impulsant així el treball transversal i la col·laboració, co-creació i generació de coneixement.



El nombre **d'HORES DEDICADES a la preparació i gestió** de l'acció comunitària és inferior al nombre d'hores dedicades a la seva execució (**36%** de preparació i **64%** d'execució respectivament). El temps global, de preparació i gestió i d'execució varia en funció de l'acció.

Mitjana d'hores de professionals per espai de convivència



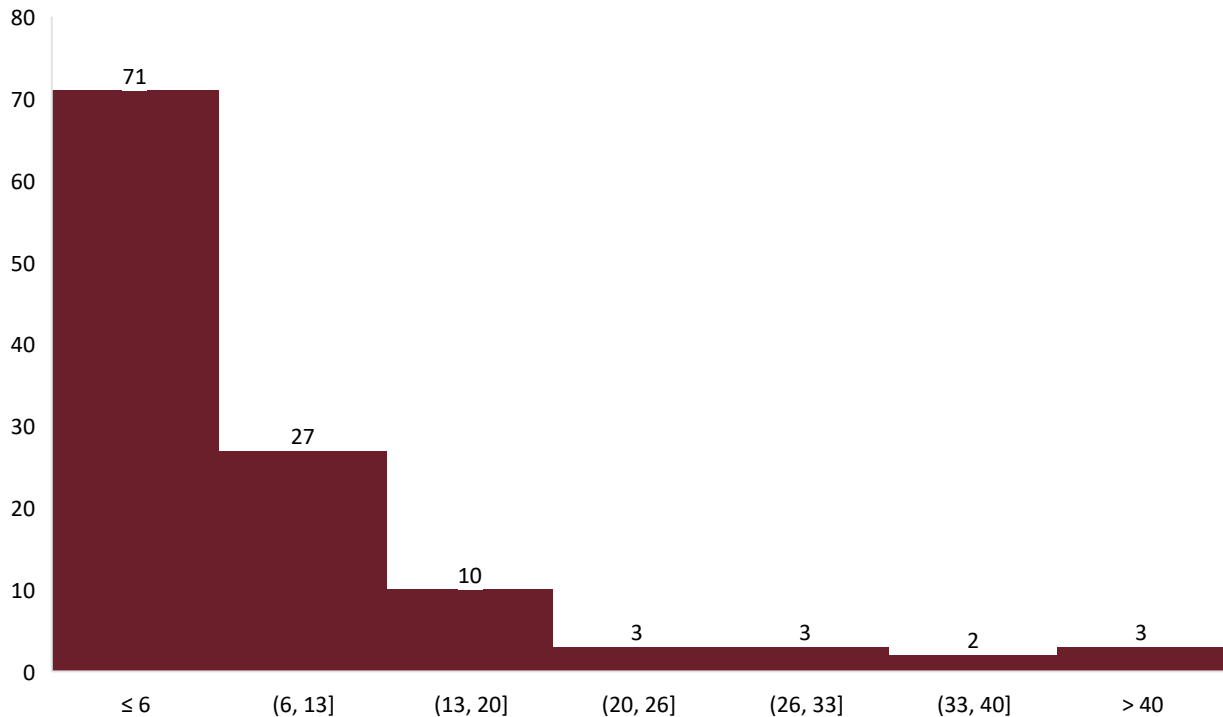
És rellevant destacar que les accions comunitàries en l'àmbit de la comunitat veïnal impliquen, amb diferència, el major nombre d'hores per a la seva realització, fet que reflecteix la seva complexitat i abast.

¹⁴ En aquesta dada, només es disposa d'informació de 74 de les 118 accions comunitàries.



Pel que fa als **PROFESSIONALS NECESSARIS per desenvolupar l'acció comunitària**, les dades mostren que la majoria d'accions requereixen entre 1 i 6 professionals.

Nombre de professionals que participen a l'acció comunitària



Pel que fa als participants, l'acció comunitària es caracteritza per dirigir-se a un públic ampli i heterogeni. L'anàlisi del **NOMBRE DE PARTICIPANTS PER ACCIÓ** es presenta a continuació:







Percentatge d'accions	Nombre de persones participants ¹⁵
45%	Entre 1 i 25
29%	Entre 25 i 75
26%	Més de 75

La **mitjana de participants** per acció se situa en **159** participants. Ara bé, aquesta dada per grups de població és significativament diferent: **116** participants de mitjana per acció al Grup +10 i **180** per al Grup +60.

¹⁵ Hi ha 3 accions comunitàries de les quals no es disposa d'aquesta informació.



Pel que fa al **PERFIL DE DESTINATARIS SEGONS L'EDAT**, el **39%** de les accions estan dirigides a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, adolescents i joves), el **26%** són per a totes les edats, el **24%** per a la població adulta, i l'**11%** a la **gent gran**.

Percentatge d'accions	Persones participants	
9%	Infants (fins a 12 anys)	
15%	Adolescents (12 a 16 anys)	
15%	Joves (16 a 29 anys)	
24%	Adults (30 a 65 anys)	
11%	Persones grans (>65 anys)	
26%	Totes les edats	

Idees força de l'apartat acció comunitària i taules transversals

Pel que fa a les **taules transversals**, el **56,5%** de les taules transversals les han desenvolupat ens locals del **Grup +60** i el **43,5%** les del **Grup +10**; també es mostra com la dedicació a cada taula és major als ens locals del Grup +60. Cal destacar que el rol del SMC en aquestes taules majoritàriament és de col·laboració, amb un 60%.

Pel que fa a l'**acció comunitària**, el **78,3%** municipis inclouen accions comunitàries a les memòries, **amb una concentració destacada en els ens locals del Grup +60**, que representen el 66% de les accions. **L'entorn d'intervenció amb una major proporció d'acció comunitària és l'espai d'acció general d'un municipi i/o barri (47%)**, seguit a una distància notable pels entorn d'equipaments, comunitats veïnals i espais públics.

A més, el **75%** de les accions comunitàries **compten amb la col·laboració d'altres serveis i departaments de l'ens local**.

6. Accions de formació i sensibilització

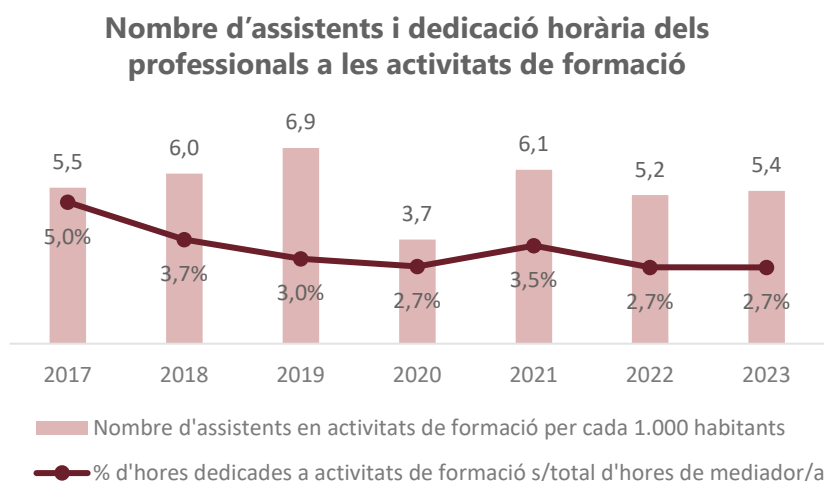
Les activitats de **formació i sensibilització** a la ciutadania i al personal dels ens locals en l'àmbit de l'abordatge dialogat dels conflictes, la comunicació positiva i la convivència són **clau per assolir els objectius** dels SMC per afavorir una societat més pacífica i capaç d'abordar dialogadament els seus conflictes.

Tot i que aquestes activitats representen un **percentatge reduït del temps de dedicació dels professionals** de la mediació (destinen al voltant del **3%** del seu temps a realitzar actuacions de **formació** i un **2%** a accions de **sensibilització**), tenen un impacte considerable sobre la ciutadania i el personal dels ens locals.

6.1. Accions de formació

Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de formació per cada 1.000 habitants** se situa en **5,4** persones. D'altra banda, es manté el percentatge d'hores dedicades a aquestes activitats sobre el total d'hores anuals dels mediadors/es d'un any a l'altre.



Pel que fa a l'anàlisi per trams de població, s'observa que els ens locals del Grup +10 dediquen un **1,6%** més d'hores per part dels professionals a les activitats de formació en comparació amb el Grup +60, la qual cosa es tradueix en un major nombre d'assistents, amb una diferència del 64% per cada 1.000 habitants a favor del Grup +10.

	Grup +10	Grup +60
Nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants i relació amb la població	7,1	4,3
% de dedicació dels professionals a la formació en funció de la població	3,7%	2,1%

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El % d'activitats de formació gestionades en col·laboració amb altres agents, tal com s'ha vist en apartats anteriors, és del **35%** el **2023**, reduint-se lleugerament en comparació amb el percentatge del 2022.

Per **trams de població**, s'observen diferències de **15 punts** percentuals, destacant una major col·laboració en les activitats de formació amb altres agents per part del Grup +60.

	Grup +10	Grup +60
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents	27,5	42,8

Qualitat de servei



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les activitats de formació se situa, de mitjana, en un **8,9** sobre 10 el **2022**.

Pel que fa a les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia i eixos de treball sobre els que se sustenten les accions de formació i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS FORMATIVES:



S'ha informat d'un total de **128** activitats formatives diferents, en **31** de les quals han participat altres administracions o agents (un **24,2%** del total).



Un total de **37** ens locals han desenvolupat accions formatives, representant un **80,4%** del total dels ens participants del Cercle.



La mitjana de repeticions per activitat formativa se situa en 3,6 vegades: el 83,6% de les activitats es repeteixen entre 1 i 5 vegades; el 6,2% ho fa entre 5 i 10 vegades; un 5,5%, entre 10 i 15 vegades; un 0,8%, entre 15 i 20; un altre 0,8% entre 20 i 25, i un 1,3% més de 25 vegades.



El nombre total d'activitats de formació informades s'eleva a **460**.



Un **54%** de les activitats formatives **FORMEN PART D'UN PROGRAMA o projecte d'acció comunitària** mentre que un **46%** són **activitats formatives** no emmarcades en cap programa concret.



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les activitats de formació, ha estat principalment el de **lideratge** (88,3% de les accions), seguit del co-lideratge (6,2%) i la col·laboració (5,5%).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local**, en un 24,2% de les accions ha participat un altre servei o departament del propi ens.



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**, en un 29% de les accions han participat altres entitats i institucions amb els SMC.



El **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE L'ACTIVITAT** de formació es distribueix de la següent manera: el 52,6% del temps es destina a la seva gestió i preparació i el 47,4% del temps es destina a la seva execució.



Respecte el **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les activitats de formació, la majoria de les accions han anat dirigides als **centres educatius** (67%), seguides de la pròpia organització (13%) i de la **ciutadania** (10%).

Tipologia d'organitzacions destinatàries de les activitats formatives dels SMC



Per **trams de població**, els **centres educatius** són els destinataris que reben **més formació en tots dos grups**.

	Grup +10	Grup +60
Centres educatius	75,3%	59,7%
Organització pròpia	11,5%	14,9%
Ciutadania	8,2%	11,9%
Entitats	3,3%	7,5%
Altres	1,7%	6%



L'anàlisi del **PERFIL DE PARTICIPANTS segons l'edat** mostra que un **58%** de les activitats de formació del SMC van dirigides a la ciutadania més jove (incloent-hi infants, adolescents i joves), un **38%** al públic adult, i un **2%** a la **gent gran**. Un **2%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Percentatge d'accions	Nombre de persones participants	
11%	Infants (fins a 12 anys)	
27%	Adolescents (12 a 16 anys)	
20%	Joves (16 a 29 anys)	
38%	Adults (30 a 65 anys)	
2%	Persones grans (>65 anys)	
2%	Totes les edats	

Pel que fa als **trams de població**¹⁶, les diferències entre els perfils de les persones destinatàries són significatives en tres col·lectius: el col·lectiu dels **joves** (de 16 a 29 anys), amb una diferència de **14 punts** (superior en el **Grup +60**), i els col·lectius d'**infants** (fins a 12 anys) i adolescents (de 12 a 16 anys), amb **12 punts** percentuals de diferència (en aquests casos, superior en el **Grup +10**).

	Grup +10	Grup +60
Infants (fins a 12 anys)	21,3%	9%
Adolescents (12-16 anys)	42,6%	30%
Joves (16-29 anys)	18%	32,8%
Adults (30-65 anys)	44,3%	53,7%
Persones grans (més de 65 anys)	0%	6%
Totes les edats	5%	0%

¹⁶ Els percentatges dels grups de comparació segons el perfil d'edat sumen més de 100% degut a que hi ha algunes accions formatives amb més d'un perfil d'edat destinatari.

6.2. Accions de sensibilització

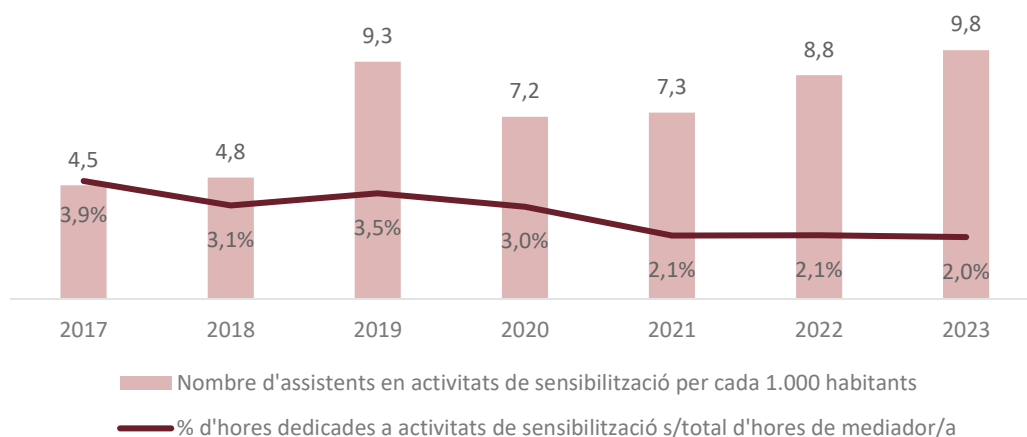
Volum d'activitat

El nombre mitjà d'assistents a les activitats de sensibilització per cada **1.000 habitants** és de **9,8 el 2023**.

Pel que fa al percentatge d'**hores de dedicació dels mediadors/es a activitats de sensibilització** s'ha situat molt lleugerament per sobre del **2%** el **2023**. Aquest percentatge s'ha anat reduint en els últims anys (passant del 3,9% el 2017 al 2,0% el 2023).

Per tant, de la mateixa manera que succeeix amb les activitats de formació, la **reducció del percentatge d'hores de dedicació** dels mediadors/es a activitats de sensibilització **no ha impedit** que el nombre de **persones assistents** a les activitats s'**incrementi**.

Nombre d'assistents i dedicació horària dels professionals en activitats de sensibilització



Per **trams de població** s'identifica una **diferència** significativa pel que fa al nombre mitjà d'assistents a activitats de sensibilització: el Grup +60 té **3 vegades més assistents** que el Grup +10. En canvi, el percentatge del temps de dedicació dels professionals no presenta diferències significatives.

	Grup +10	Grup +60
Nombre d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants i relació amb la població	4,5	13,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a	1,8%	2,1%

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El % d'**activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents** és del **50,4%** el **2023**, **5,6** punts percentuals per sota del 2022. Convé destacar que és el segon any consecutiu que el % d'activitats gestionades amb altres agents disminueix.

Per **trams de població**, s'observa un diferència de gairebé **32 punts** percentuals, **superior** en el **Grup +60**.

	Grup +10	Grup +60
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents	29,3%	61,3%

Grau de satisfacció



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les **activitats de sensibilització** se situa, de mitjana, en un **9,0** sobre 10 el **2023**.

Les dades sobre les activitats de sensibilització informades pels ens locals, a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten analitzar la metodologia i eixos de treball de les activitats de sensibilització, així com el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ:



S'ha informat d'un total de **88** activitats de sensibilització diferents: en **43** de les quals han participat altres administracions o agents (un **49%** del total); el 51% de les activitats de sensibilització restants (**45**) s'han desenvolupat sense la participació d'altres administracions o agents.



32 ens locals han realitzat accions de sensibilització, representant el **69,5%** del total de participants del Cercle.



La mitjana de repeticions per activitat de sensibilització se situa en 3,6 vegades: el 85,2% de les activitats es repeteixen entre 1 i 5 vegades, el 4,5% ho fan entre 5 i 10 vegades, un 3,4 % entre 10 i 15, un altre 3,4% entre 15 i 20, i el 3,4% restant es repeteixen més de 20 vegades.



El nombre total d'activitats de sensibilització informades s'eleva a **319** activitats.



L'anàlisi de les dades de les activitats de sensibilització mostra que un **54,5%** de les activitats **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **45,5%** són **activitats de sensibilització** que no estan emmarcades en cap programa concret.



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les activitats de sensibilització, aquest ha estat principalment el de **lideratge (66%)**, seguit del co- lideratge (**19%**) i la col·laboració (**15%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local**, es dona en un **43%** de les accions de sensibilització.



Respecte a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS que col·laboren habitualment amb els SMC**, es dona en un **49%** de les accions.

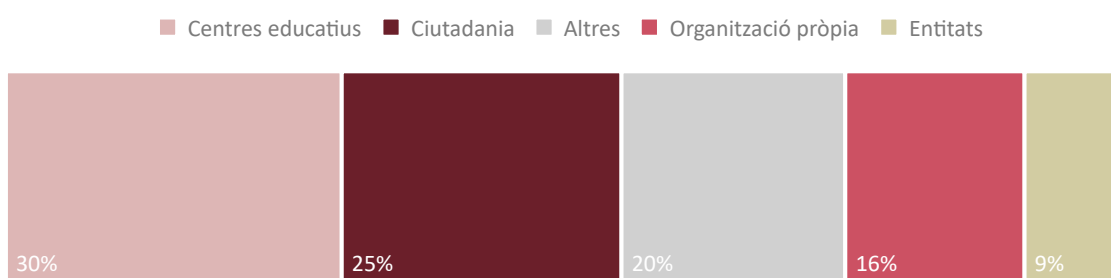


Pel que fa al **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE LES ACTIVITATS** de sensibilització, es distribueix de la següent manera: el **53%** del temps es destina a la gestió i la preparació i el **47%** restant es destina a l'execució.



Respecte el **PERFIL DEL COL·LECTIU DE DESTINATARIS** de les activitats de sensibilització es dirigeixen principalment a: un **30%** han anat dirigides als **centres educatius**, un **25%** a la **ciutadania** i un **16%** a la **pròpia organització**. El 29% restant es distribueix entre altres tipologies d'entitats i organitzacions.

Destinatari de les activitats de sensibilització









Per **trams de població**, no s'identifiquen diferències significatives exceptuant la col·laboració amb la ciutadania, que és major pel grup +10.

	Grup +10	Grup +60
Centres educatius	27,8%	34,6%
Ciutadania	47,2%	27%
Altres	16,7%	19,2%
Organització pròpia	5,5%	9,6%
Entitats	2,8%	9,6%



Pel que fa a **L'EDAT DELS PARTICIPANTS**, un **46%** de les activitats es dirigeixen a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, joves i adolescents), un **29%** a la categoria d'**adults**, i un **3%** a la **gent gran**. Un **22%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Percentatge d'accions Perfil de les persones participants

10%	Infants (fins a 12 anys)	
19%	Adolescents (12 a 16 anys)	
17%	Joves (16 a 29 anys)	
29%	Adults (30 a 65 anys)	
3%	Persones grans (>65 anys)	
22%	Totes les edats	

Per **trams de població**, tots dos grups enfoquen les activitats de sensibilització a la **ciutadania més jove**, amb un 47,9% i un 40,5% pel grup +10 i grup +60 respectivament. A més, s'identifica que els municipis del **grup +10** tenen una tendència més marcada a dirigir-se a un públic de totes les edats, amb una diferència positiva de **18 punts** percentuals respecte el grup +60.

	Grup +10	Grup +60
Infants (fins a 12 anys)	7,1%	11,3%
Adolescents (12-16 anys)	19,1%	18,3%
Joves (16-29 anys)	14,3%	18,3%
Adults (30-65 anys)	21,4%	33,8%
Persones Grans (més de 65 anys)	4,8%	2,8%
Totes les edats	33,3%	15,5%

Idees força de l'apartat accions de formació i sensibilització

Respecte el **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les **activitats de formació**, la majoria de les accions han anat dirigides als **centres educatius (67%)**, seguides de la pròpia organització (**13%**) i de la **ciutadania (10%)**.

Un **58%** de les activitats de formació del SMC van dirigides a la ciutadania més jove (incloent-hi infants, adolescents i joves), un **38%** al públic adult, i un **2%** a les **persones grans**. Un **2%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Pel que fa a les **activitats de sensibilització**, el **nombre mitjà d'assistents** a les activitats de sensibilització per cada **1.000 habitants** és de **9,8** el **2023**, **el més alt de la sèrie**.

Per **trams de població**, s'observa una diferència de gairebé **32 punts** percentuals en el desenvolupament de les activitats de sensibilització, **superior** en el **grup +60**.

El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les **activitats de sensibilització** se situa, de mitjana, en un **9,0** sobre 10 el **2023**.

7. Activitats de difusió

Les activitats de **difusió** dels SMC en premsa, ràdio, televisió i xarxes socials són essencials per **augmentar la visibilitat i ús del servei** per part de la comunitat, garantint que arribi a les persones que se'n poden beneficiar.

Les activitats de difusió representen globalment el **1,3% del temps de dedicació dels professionals de la mediació**. No obstant això, és necessari fer una anàlisi acurada de les activitats de difusió realitzades, ja que **contribueixen** al creixement i sostenibilitat del servei de cada ens local a llarg termini.

Pel que fa a les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi dels eixos de treball sobre els que se sustenten les accions de difusió i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS DE DIFUSIÓ:



S'ha informat d'un total de **37** activitats de difusió diferents.



La **mitjana global d'hores anuals dedicades** pels professionals a activitats de difusió se situa en **30 hores**, segons les dades de 32 de les 37 activitats. El 18,75% de les activitats van rebre entre 1 i 5 hores de dedicació, el 15,63% entre 5 i 10 hores, el 9,38% entre 10 i 15 hores, el 15,63% entre 15 i 20 hores, i el **40,63% més de 20 hores**.

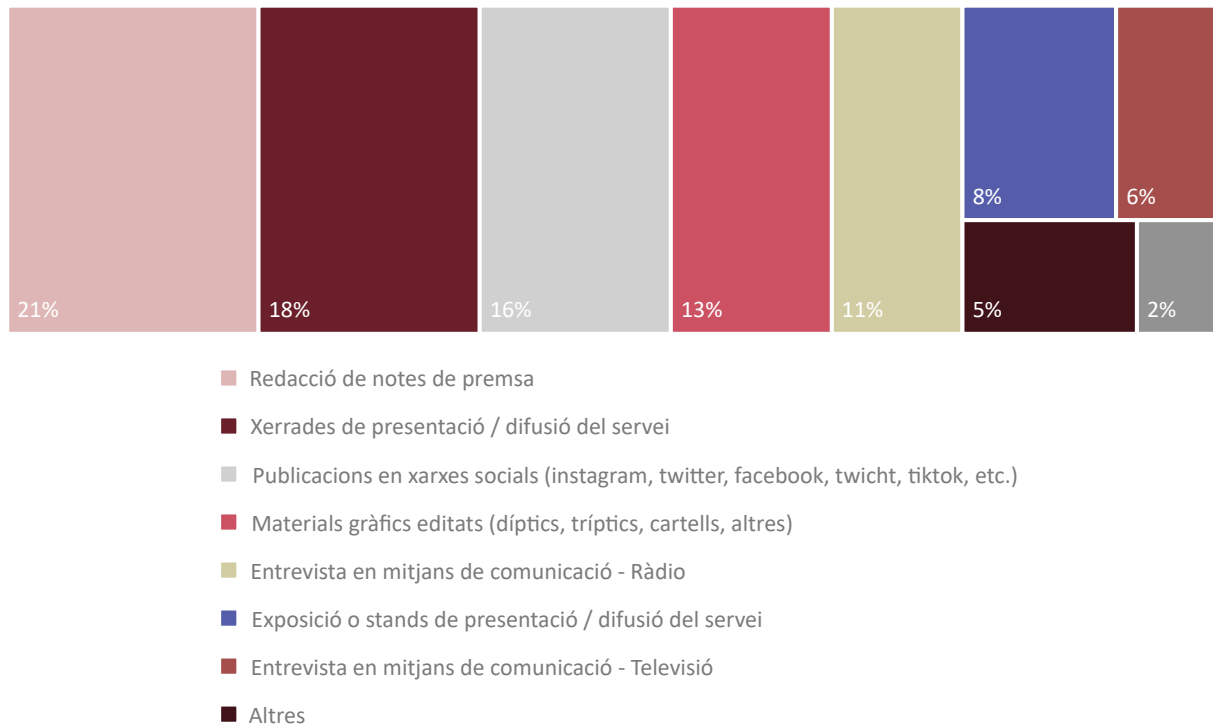


El nombre total d'activitats de difusió informades s'eleva a **121**.



Pel que fa a la **TIPOLOGIA D'ACTIVITAT DE DIFUSIÓ**, la majoria de les activitats són la **redacció de notes de premsa (21%)** i les **xerrades de presentació/difusió del servei (18%)**, seguides de les **publicacions en xarxes socials, amb un 16%**.

Tipologia de les activitats de difusió

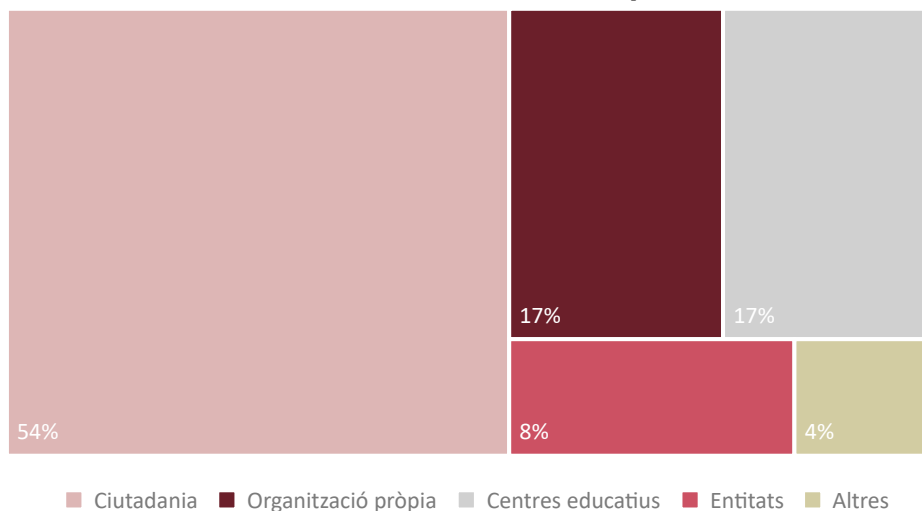


No s'observen grans diferències entre els diferents tipus d'activitat segons el grup de comparació, excepte en les publicacions en xarxes socials, on el Grup +60 mostra una major predisposició a utilitzar-les.



Respecte al **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES DE LES 21 XERRADES DE PRESENTACIÓ FETES**, aquestes s'adrecen a la **ciutadania en general (62%)**, seguides dels **centres educatius** i la **pròpia organització**, amb un **19%** respectivament.

Destinatari de les les xerrades de presentació



Més enllà que el **66%** de les xerrades de presentació van ser realitzades pel **grup +10**, no s'observen diferències significatives en la distribució dels grups destinataris entre els **trams de població**.

Idees força de l'apartat activitats de difusió

La majoria de les activitats són la **redacció de notes de premsa (21%)** i les **xerrades de presentació/difusió del servei (18%)**, seguides de les **publicacions en xarxes socials**, amb un **16%**.

Les activitats de difusió representen globalment el **1,3% del temps de dedicació dels professionals de la mediació**. La **mitjana global d'hores anuals dedicades** pels professionals a activitats de difusió se situa en **30 hores**, segons les dades de 32 de les 37 activitats.

De les 21 xerrades de presentació fetes, aquestes s'adrecen a la **ciutadania en general (62%)**, seguides dels **centres educatius** i la **pròpia organització**, amb un 19% respectivament.

8. Mesures alternatives a la sanció econòmica

Les mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE) ofereixen un enfocament més **holístic i constructiu** per gestionar les infraccions comeses a les ordenances. Aquestes mesures ajuden a reflexionar sobre les conseqüències de les pròpies accions, restaurar la persona i/o comunitat que ha rebut un dany i, si cal, en l'acompanyament social de la persona infractora, contribuint així al restabliment del teixit comunitari.

En observar les dades obtingudes a partir de les memòries de la Diputació de Barcelona, es pot realitzar una anàlisi detallada de **com es treballen** aquestes mesures, quins **agents i col·lectius** hi participen, i el seu **abast**.

CARACTERITZACIÓ DE LES MESURES ALTERNATIVES A LA SANCIÓ ECONÒMICA:



S'ha informat un total de **18** mesures diferents;



Desenvolupades per **17** municipis participants al Cercle (un **37%** del total de municipis participants al Cercle); el **66%** de les accions informades les han desenvolupat ens locals del **Grup +10** i el **34%** les del **Grup +60**;



El nombre total de casos atesos reportats s'eleva a **408**, amb **690** persones participants. La mitjana d'hores dedicades per cas es troba en 6,12 hores;



El **83%** de les accions informades es concentren en municipis amb un **IVSO menor de 100**.



Pel que fa al **ROL** exercit pels SMC en aquestes mesures, segons el que es desprèn de les memòries, ha estat principalment el de **lideratge (44%)**, seguit del co-**lideratge (39%)** i la col·laboració (**17%**).



El **61%** de les mesures alternatives van desenvolupar-se amb una **METODOLOGIA** interna de col·laboració de diversos serveis de l'organització municipal. En un **28%** s'opta per treballar amb la metodologia interna en col·laboració amb la ciutadania o entitats, i un **11%** amb la metodologia interadministrativa (en col·laboració amb altres administracions).



En quant a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS DEL PROPI ENS LOCAL**, s'ha observat que en un **94,5%** de les accions hi ha participat almenys un altre servei o departament del propi ens.

Els serveis amb qui més es col·labora són el servei de joventut i infància, la policia local i altres, amb **21%** cadascú.



Respecte a la participació d'**ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**, participen en un **39%** de les accions. D'aquest percentatge, un **39%** correspon a entitats veïnals i del tercer sector.



Pel que fa als **PROFESSIONALS NECESSARIS per desenvolupar les mesures**, s'identifica que la majoria d'accions requereixen entre 1 i 6 professionals.









La **mitjana de participants** per acció se situa en **38** participants. Ara bé, aquesta dada per grups de població és significativament diferent: **9,7** participants de mitjana per acció al Grup +10 i **98,8¹⁷** per al Grup +60. Aquesta diferència s'explica perquè hi ha algunes accions amb una gran quantitat d'assistents en el Grup +60, que influeixen en la mitjana i no representen la majoria d'accions del grup.



Pel que fa al **PERFIL DE DESTINATARIS SEGONS L'EDAT**, un **45,5%** de les accions estan dirigides a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, adolescents i joves), el **24,2%** de les accions es concentren en accions per a **totes les edats**, un **18,2%** a les persones adultes, i un **12,1%** a la gent gran.

¹⁷ Hi ha dos accions del Grup +10 de les quals no es disposa d'informació referent al nombre de participants.

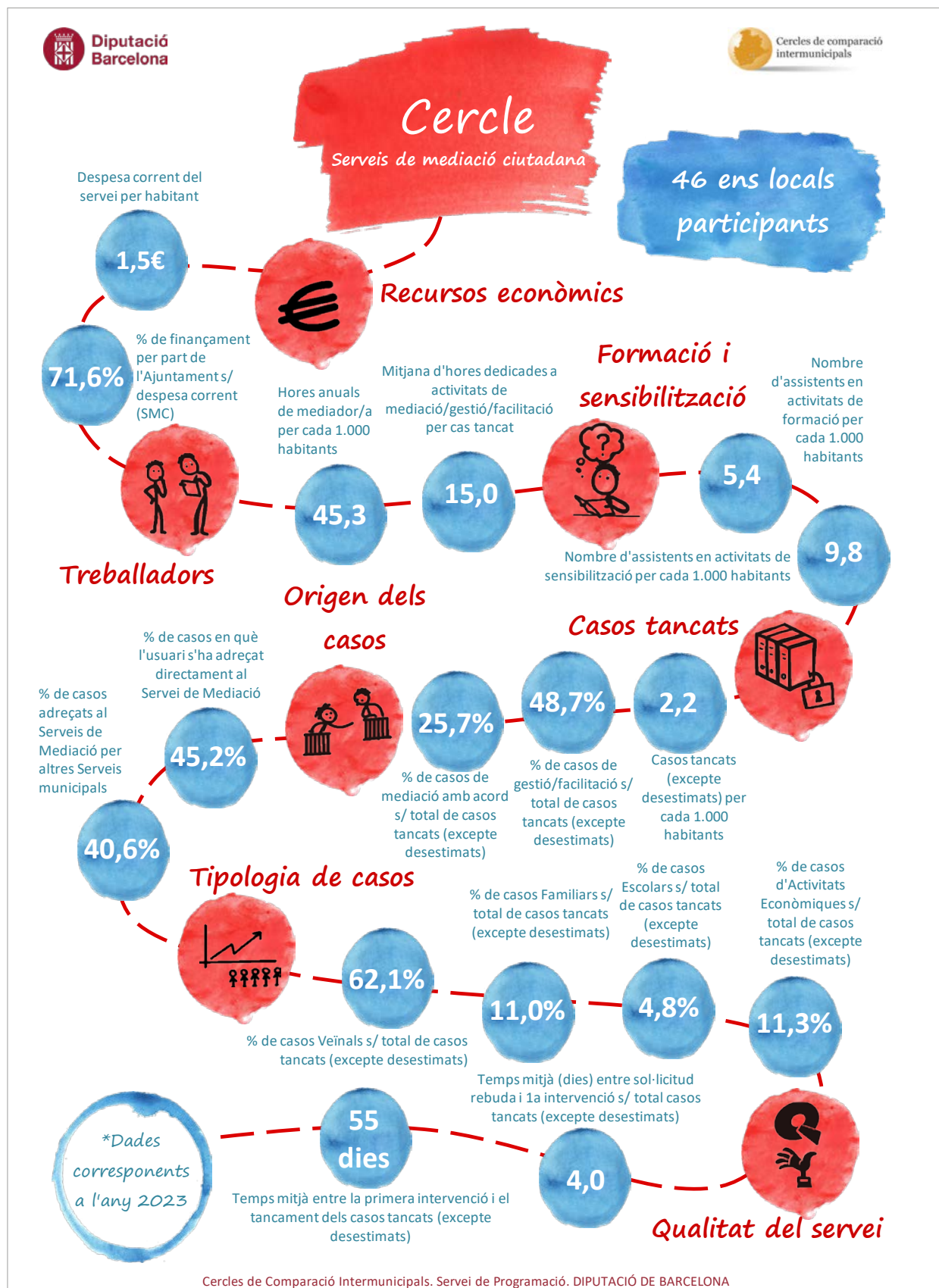
Percentatge d'accions	Persones participants	
3,1%	Infants (fins a 12 anys)	
18,2%	Adolescents (12 a 16 anys)	
24,2%	Joves (16 a 29 anys)	
18,2%	Adults (30 a 65 anys)	
12,1%	Persones grans (>65 anys)	
24,2%	Totes les edats	

Idees força de l'apartat mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

S'ha observat que en un **94,5%** de les accions hi ha participat almenys un altre servei o departament del propi ens. Els serveis amb qui més es col·labora són el servei de joventut i infància, la policia local i altres, amb **21%** cadascú.

Un **45,5%** de les accions estan dirigides a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, adolescents i joves), el **24,2%** de les accions es concentren en accions per a **totes les edats**, un **18,2%** a les persones adultes, i un **12,1%** a la gent gran.

9. Principals indicadors del 2023



10. Tallers de millora

Els dies 18 i 19 de juny de 2024 es van celebrar de manera presencial els tallers de millora de la 14a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona. Durant els tallers, les persones assistents van **intercanviar experiències** sobre el què ha succeït i quina ha estat l'evolució dels serveis públics de mediació ciutadana l'any 2023.

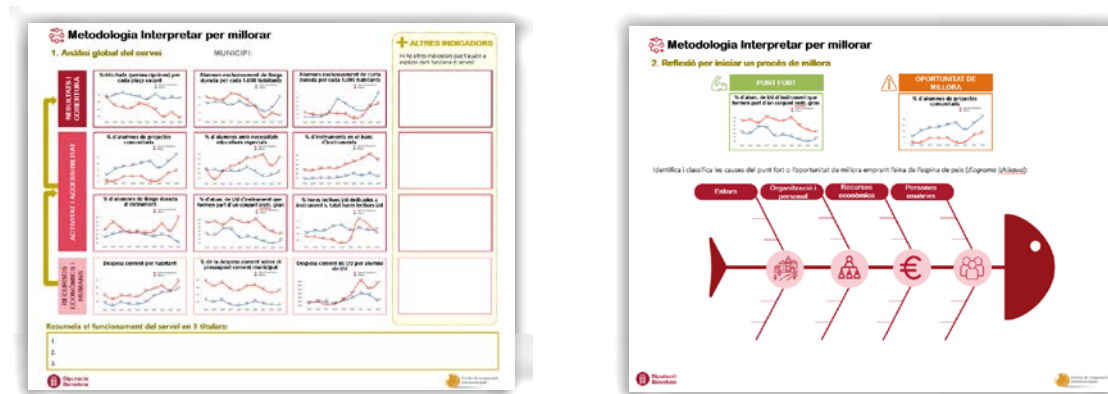
Durant la jornada, es van portar a terme **dues dinàmiques de grup** per tal d'aprofundir en la diagnòsi individualitzada de cada ens participant i també oferir un espai de reflexió col·lectiva i d'intercanvi de coneixement pràctic entre les persones assistents.

La primera dinàmica, anomenada **"Interpretar per millorar"**, tenia per objectiu donar valor a la utilitat del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) i a la documentació que es genera des del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona per endegar un procés de millora, a partir de la identificació i classificació de les causes d'un punt fort o una oportunitat de millora dels serveis de mediació ciutadana.

A nivell metodològic, es van oferir als diferents serveis una plantilla amb dotze indicadors seleccionats del QRI a on els ens locals van reflexionar individualment sobre el funcionament del servei en el seu municipi o comarca a partir d'aquest anàlisi global d'indicadors proposats per la DIBA i complementats, si s'escau, amb indicadors addicionals indicats pels propis ens locals.

També es podia assenyalar, en cas que hi hagués, algun altre factor (no recollit al QRI) que influís en l'anàlisi del funcionament del servei. Finalment, es va poder posar en comú els resultats amb la resta de les persones de la taula.

Les plantilles que es van fer servir són les següents:



La segona dinàmica, anomenada **"Un problema, una solució"**, tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. Per estructurar-les, els representants de cada ens local van formular una pregunta curta sobre algun aspecte del seu dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes, incerteses o qualsevol inquietud respecte el servei. Posteriorment, es va iniciar un torn de debat ordenat entorn a les preguntes plantejades i la resta de participants hi van aportar la seva experiència, coneixement i visió per donar resposta.

Els resultats d'aquesta segona dinàmica han estat classificats per àmbits i són els que es presenten a continuació.

Gestió interna del servei

EINES I FUNCIONAMENT

- ▶ Alguns serveis de mediació comenten que cada vegada més s'està utilitzant el WhatsApp en la gestió de casos. No obstant, la majoria de serveis comparteixen el criteri de restringir l'ús del WhatsApp només per a la gestió d'agenda i cites. S'ha d'evitar que sigui una via constant on compartir informació, fotos o vídeos. És important no donar informació des del servei per aquest canal que no sigui exclusivament per la gestió de cites, ja que si no se'n fa un ús adequat es pot vulnerar la llei de protecció de dades.
- ▶ També es parla de com els serveis recullen el consentiment informat després del primer contacte amb una de les parts i s'ha de contactar amb l'altra i si és necessari demanar-ho. Aquest consentiment es recull específicament en diferents documents segons el servei: en alguns casos en el document de sol·licitud de mediació i en altres en el d'acceptació de mediació. També es destaca que durant la sessió informativa s'explica el procediment per reforçar que les persones entenguin el que implica abans de signar l'acceptació.
- ▶ En aquest sentit, també es debat sobre com es motiva la part B per entrar en un procés de mediació, especialment quan aquesta part té una posició a la defensiva. Sorgeixen els següents suggeriments:
 - Triangular i buscar si cal una part C que pugui incorporar-se, i ajudar en el procés de mediació.
 - Enquadrar bé l'espai de diàleg: aclarir que no és cap denúncia i obrir ràpidament un espai d'escolta, de confiança, de comoditat i de professionalitat.
 - Informar a la part B que s'ha escoltat a la part A, i que estaria bé poder escoltar-lo/-la a ell/a. Se li proposa que hi vagi, xerrar, i si després no vol entrar en mediació, se li explica que no passa res.
 - Parlar amb la part B, és bo per poder fer-li reflexions sobre les conseqüències en cas que decideixi entrar o no en mediació.
 - Pel que fa a la citació, la opinió majoritària és que la citació en paper és més dura, i que l'aproximació, (anant físicament), quan són dues persones mediadores, ho és menys.
- ▶ També es parla de què cal fer davant les derivacions judicials per entrar en processos de mediació quan no existeixen protocols concrets i la informació és dispersa. És important establir protocols de derivació amb criteris ben definits (Per exemple, qui assumeix el cas quan hi ha menors en situació de risc, i una de les parts està empadronada al municipi). Es comenta que aquestes derivacions judicials no és un tema habitual. Cal discriminar els casos de justícia penal que arriben als serveis de mediació, ja que pertany al Servei de Mediació de Justícia.
- ▶ En l'espai es comparteix què es fa en els casos on no s'arriba a acord, i si alguna de les parts, assessorats pels seus advocats, demanen un informe:
 - Algun servei dona una còpia de la sol·licitud de mediació.

- Altres serveis tenen un document, amb referència a la llei de mediació, on s'informa que la persona ha participat en el procés de mediació indicant els dies concrets que se l'ha atès.
 - En general, el grup demana treballar un document base per unificar formats.
- ▶ Durant un dels espais d'intercanvi es demana opinió sobre el programa MASE a altres ens locals que el tenen, per valorar si obrir o no aquesta línia de mediació reparadora. I es comenta les següents consideracions:
- L'impacte de l'actuació depèn cas per cas. L'experiència de treball és positiva i es valora que val la pena treballar en aquest àmbit perquè dinamitza la comunitat.
 - Els participants en el programa MASE valoren positivament la seva participació i apunten que els ha permès reflexionar i que ha estat un espai interessant i reparador, ja que les dinàmiques de reflexió grupals ajuden molt.
 - És una oportunitat de treballar amb policia local i altres departaments municipals. I també amb associacions i entitats privades.
 - Es parla que els casos del programa MASE comporten força feina en quan a una primera entrevista d'assumpció de responsabilitat, planejar el recorregut personalitzat i les actuacions que les poden fer amb altres serveis o entitats.
- ▶ També es posa en debat entre els serveis de mediació com es gestionen els conflictes més complexos i es conclou que:
- Cal tenir en compte que el rol dels serveis de mediació és fer un abordatge a nivell de convivència. I que hi ha temes en què no es pot entrar des dels serveis.
 - En aquests casos cal col·lectivitzar la problemàtica amb altres serveis municipals i comarcals.
 - Cal buscar totes les parts implicades. En aquest sentit, es constata un dèficit important de participació i de lideratge d'associacions vinculades al municipi.
- ▶ Els serveis de mediació també es pregunten com fer que s'incrementin el nombre de casos i es parla que les dades del cercle mostren que més formació i sensibilització suposa un increment en la gestió de casos. Per exemple, es pot fer formació a presidents/es de comunitats veïnals, entre d'altres.

A més, es poden fer actuacions de difusió dins i fora de la pròpia organització, com cartells, paper encartable dins la revista municipal, etc...).

- ▶ Pel que fa a la recollida de dades del cercle, els serveis de mediació reflexionen sobre quins criteris s'utilitzen per determinar i comptabilitzar els casos de mediació reparadora. Es presenten dubtes sobre si són els casos relacionats amb les ordenances municipals, o també altres abordatges de la convivència amb restauratives (ex: en els centres educatius, equipaments).

Aquesta categoria, dins les enquestes del cercle, és específicament per casos de MASE derivats d'ordenances municipals. Es parla de valorar si crear indicadors nous per avaluar quin % de casos es gestiona utilitzant eines restauratives, dins la classificació de tipologia de casos.

En el debat es proposa que en el cercle de comparació intermunicipal s'incorpori un indicador per recollir i especificar que s'està fent en mesures alternatives (MASE).

- ▶ Així mateix, els serveis de mediació es pregunten pels criteris que es fan servir per recollir la dada de casos desestimats, ja que alguns serveis no registren els casos no començats -perquè no hi ha sol·licitud i número d'expedient- i altres sí que ho comptabilitzen (per exemple, si han rebut una trucada de l'OAC i finalment es valora que es desestima).
Davant aquesta diversitat es comparteix que seria important tenir un criteri comú que passaria per elaborar, per part la Diputació de Barcelona, un model justificatiu per desestimar aquests casos.
- ▶ Per últim, pel que fa a la gestió dels equips de treball durant l'espai es citen un seguit d'aspectes que ajudarien a tenir cura dels professionals dels serveis:
 - Incorporar els serveis que estan externalitzats i millorar les condicions laborals (salari, categories, etc.).
 - Implementar una llista d'espera i limitant els casos a treballar.
 - Impulsar la comediació de casos.
 - Crear i cuidar els espais de supervisió de l'equip.
 - Generar espais i activitats d'acompanyament i cura, moments de reflexió i de compartir com està l'equip.
 - Tenir un encàrrec molt ben definit per part de l'ens local, compartir la mirada de ciutat, la missió, visió i valors de la ciutat.
- ▶ Posar en valor i visibilitzar què s'està fent des dels serveis de mediació municipal i/o comarcal.

TREBALL TRANSVERSAL

- ▶ Durant l'espai es comparteixen les experiències de les taules de treball amb els serveis educatius del territori:
 - Els serveis reflexionen que és complexa el treball en l'àmbit educatiu, perquè a vegades costa que els centres reconeixin els conflictes. Costa molts anys introduir-se a la comunitat educativa i el canal més efectiu és a través del Centre de Recursos Pedagògics, amb l'objectiu de crear vincles i confiança amb les referents/caps d'estudis i aprofitar els espais que ja tenen i les activitats que ja tenen planificades.
 - El Centre de Recursos Pedagògics és clau per al treball amb centres educatius, ho tenen sistematitzat i ofereixen hores de formació al professorat en temàtiques específiques, com per exemple pràctiques restauratives.
 - Es destaca l'experiència "Centres per a la convivència" amb tres trobades intercentres, on 70 joves en cada trobada treballen les mateixes eines que el professorat.
 - Es parla que des de la comunitat educativa, s'ha posat de moda les pràctiques restauratives. És important utilitzar les eines més adequades als casos (cercles restauratius, mediació...).
 - Els serveis de mediació comenten la importància de desenvolupar un programa d'acompanyament educatiu per a un treball preventiu. Per tal de recollir i valorar actuacions preventives, establir agenda amb diversos agents i dissenyar accions conjuntament, així com abordar algun conflicte amb una intervenció al llarg del curs.

- ▶ També es debat sobre com els serveis de mediació aborden les problemàtiques a l'espai públic per temes relacionats amb la convivència i l'oci nocturn:
 - Alguns serveis han participat en observacions i intervenció en l'espai públic en zones d'oci nocturn, en coordinació amb Mossos d'Esquadra i/o policia municipal. Així com de l'àmbit del consum de drogues (Energy Control, per exemple). Es contracta a persones mediadores per fer horari nocturn o a agents cívics, però s'ha de valorar realment els límits amb els que es troben per a les seves intervencions.
 - Es parla d'organitzar taules tècniques de convivència amb diferents serveis i comissions de treball, per exemple, per abordar el botellot des de diversos punts de vista (sorolls, intoxicacions, baralles, malestar veïnal, brutícia, manca d'activitats alternatives d'oci...) i coordinar actuacions conjuntes.
 - També es comparteix l'acció de desenvolupar projectes vinculats a l'oci nocturn comptant amb promoció econòmica, regidories de districte, agents econòmics i veïnals.
- ▶ En una de les taules es debat de com es situa els serveis de mediació en temes relacionats amb les ocupacions d'habitatges:
 - En aquest sentit, s'explica que amb el darrer canvi legislatiu el jutge podrà demanar informes a serveis socials, policia local i convivència per valorar la viabilitat o no d'emetre una ordre de desnonament.
 - Els informes que es demanen han de seguir un model interdepartamental.
 - També es comenta que els nivells d'intervenció son diversos i cal actuar quan es tracte d'una situació greu. I que en situacions d'ocupacions d'habitatges cal que l'ens local (ajuntament) es posicioni.
 - Un servei de mediació informa que en el seu consistori s'ha creat una nova regidoria antiocupacions il·legals.
- ▶ També es pregunta sobre els problemes i conflictes generats per la gestió dels residus del sistema porta a porta, donat que hi ha molta acumulació de residus, amb moltes incidències rebudes per part medi ambient i es detecta la importància del treball transversal en la gestió d'aquests casos:
 - El tractament d'aquests casos permet fer molt treball comunitari, com fer reunions amb les comunitats veïnals, buscar a les persones referents del barri i es pot generar una dinàmica que parteixi d'aquesta problemàtica per detectar i abordar altres dificultats en la convivència o necessitat en l'espai públic. D'aquí que és important la implicació de la regidoria de Medi Ambient i la coordinació amb agents cívics que pot suposar passar d'un 40% al 80% de reciclatge.
 - També es detecta en les comunitats veïnals que hi ha veïnatge que ajuda a persones grans o amb malalties i permet activar el projecte Radars amb persones que estan soles.
- ▶ En l'espai es pregunta sobre la participació en taules transversals i en quines finalitats es dur a terme:
 - Hi ha participació en taules en funció de la temàtica perquè d'alguna manera té a veure amb la convivència o perquè des de l'estructura municipal s'ha demanat la presència del servei de mediació per assessorar i/o dinamitzar.

- En aquest sentit, el treball dels serveis de mediació en l'àmbit comunitari fa que hi hagi molta presència d'aquests en taules transversals molt diverses.
- Taules transversals en diversos àmbits: pla local joventut, convivència, habitatge, cures, salut mental, benestar, cures comunitàries, infància, espai públic, diògenes, etc. Per més concreció mirar la taula annexa a l'informe del cercle.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

- ▶ Durant l'espai es pregunta com s'està duent a terme la formació al personal dels centres educatius en metodologies restauratives per abordar bulling i les agressions al professorat. En el conjunt dels serveis de mediació es fa de les següents maneres:
 - En alguns casos s'ha externalitzat argumentant que no existeixen mitjans interns suficients per fer-la internament.
 - En altres casos s'explica que es fa conjuntament entre el servei de mediació i empreses externes (s'aproven plec de contractació per fer aquesta formació).
 - I en altres es fa una formació homologada amb la col·laboració del Centre de Recursos Pedagògics que proposa als centres educatius.

També es comenta que algun servei de mediació fan acompanyament i assessorament als centres educatius, però no formació.

Algun servei expressa que la intervenció de l'ens local va vetar la formació a personal extern com el professorat dels centres educatius.

En aquest sentit, es comparteix que un argument per superar aquesta negativa seria justificar-ho en que els ens locals tenen competència en temes de convivència. També fer aquesta proposta conjuntament amb el servei d'educació de l'ens local.

En temes de formació cal tenir en compte que el Departament d'Ensenyament de la Generalitat organitza una formació amb molts documents associats. És oportú que els serveis de mediació donin a conèixer aquesta formació.

Per últim, durant el debat es suggereix de prendre com referència l'Enfocament Restauratiu Global de la Mònica Albertí (model Departament d'Ensenyament).

- ▶ En aquest sentit, en un dels espais d'intercanvi, es debat com els serveis de mediació lidien amb la desmotivació i disrupció quan es demana fer formacions en centres educatius. Es parla de:
 - Incorporar metodologies dinàmiques i motivadores i fer cercles, preguntar a les famílies i al professorat quins són els temes d'interès a tractar.
 - També es remarca la importància de la coherència interna. Per tant, si dins del pla de convivència es vol donar un enfocament restauratiu global cal compartir-ho amb la comunitat educativa i com a estratègia es recomana elaborar un projecte compartit amb les famílies i el professorat, i no només fer activitat aïllades.
 - Algun servei comparteix, (com a criteri per valorar el grau d'implicació del centre educatiu i el compromís de la direcció), la creació d'una comissió de mediació al claustre. Per generar un projecte de mediació entre iguals és fonamental la implicació del professorat com a referents de l'alumnat mediador. És important la formació del claustre en enfocament restauratiu i mediació, així com a les famílies, perquè entenguin quina és la filosofia.

- Per exemple, treballar primera amb la regidoria, el servei de mediació i la direcció del centre. Posteriorment, incorporar la psicopedagoga i el claustre en l'impuls del projecte de mediació. Fer grups de professorat i alumnat, i formar fora d'hores de classe. Un exemple que es comparteix, es formen infants d'entre 13 fins els 16, dos cops a la setmana, 40 hores a l'escola i a unes colònies, i supervisió de casos.
 - En els tallers puntuals es detecta que amb ESO és més difícil que a primària o cicles formatius (especialment, 1er i 2on d'ESO). En funció de la implicació del tutor o tutora funciona o no la dinàmica i el clima de l'aula. És important que el tutor/a estigui present i pugui escoltar el que està passant i detectar o explorar relacions i conflictes latents. En grups amb necessitats educatives especials funcionen molt bé perquè són menys i els tutors i tutores estan més implicats.
- També es pregunta sobre les activitats de sensibilització que es fan des dels serveis de mediació:
- En el dia Europeu de la Mediació fer intervencions en les ràdios locals, exposicions dinamitzades, carpes al mercat municipal, etc...
 - En el dia contra l'assetjament organitzar un cercle amb alumnes mediadors/es.
 - Accions realitzades conjuntament amb els departaments de comunicació dels ens locals per donar a conèixer, i fer difusió del servei de mediació.
 - Accions de contes per la pau a les biblioteques municipals.
 - Difusió en cicles formatius per presentar el servei, i fer una dinàmica amb el cercle de diàleg.
 - Accions organitzades per grups o entitats (dones, col·lectius específics, associació de veïns, etc...).
 - Accions de sensibilització en cursos d'acollida.
 - Cercles de diàleg per joves.
 - Projecte Biblioteques humanes o Miralls humans per la construcció del relat a través de tres històries de vida per trencar estereotips amb col·lectius diversos.
 - Diàlegs intergeneracionals.
 - Diàlegs entorn a la salut mental.
 - Teatre social / teatre de l'oprimit amb conversa guiada sobre un cas.
 - World Cafè.

FORMES DE GESTIÓ

En una de les taules de l'espai d'intercanvi es planteja la qüestió de què cal fer poder internalitzar un servei de mediació. I un primer pas que es comenta és que cal abordar el desco-neixement polític sobre els serveis de mediació. En aquest sentit, és essencial acreditar que el servei de mediació no és un projecte temporal, i que cal integrar des de l'inici a l'estructura de l'ens local.

D'aquí la importància de crear places de plantilla per mitjà d'informes tècnics explicant les necessitats del servei. Per aquest motiu, en la taula es fan tres propostes concretes:

- El fons de prestació de la Diputació de Barcelona contempli que transcorregut un temps fos obligat crear places de plantilla municipal o comarcal pel personal que cobreix les hores del fons.
- Organitzar una jornada de treball amb els càrrecs polítics per explicar la feina i el potencial dels serveis de mediació, i per fomentar la internalització dels serveis.
- També es fa una proposta de treball amb la DIBA per treballar amb indicadors d'impacte amb l'objectiu de reflectir la feina que es fa des dels serveis de mediació.

Gestió de la comunicació i avaluació de la satisfacció de la ciutadania

DIFUSIÓ DEL SERVEI

En l'espai d'intercanvi d'experiències es coincideix entre els serveis en destacar les accions concentrades en el temps, més que les accions puntuals i aïllades al llarg de l'any, ja que es tenen recursos molt limitats. S'ha detectat que si estan baixant els casos i s'organitzen activitats de difusió, augmenten les persones que s'adrecen al servei i s'incrementen els casos gestionats.

Durant l'espai es comparteixen algunes idees per millorar i fer difusió del servei:

- ▶ Col·laboració amb el departament de comunicació de l'ajuntament, o del consell comarcal.
- ▶ Accions al carrer: per exemple, representació de conflictes a través del teatre. Es poden fer al mercat, a les festes del poble o a les fires més importants.
- ▶ Difusió del servei a través de les associacions veïnals o de comerciants.
- ▶ Posar als equipaments municipals una urna per recollir els conflictes, o les problemàtiques que més preocupen a la ciutadania. I també aprofitar per difondre materials del servei.
- ▶ Portes obertes dels serveis de mediació.
- ▶ En els casos dels consells comarcals:
 - Fer presentació amb tots els alcaldes (Consell d'Alcaldes).
 - Reunir-se amb els jutges de pau.
 - Visites als municipis per reunir-se, o fer una formació amb totes les persones que treballen als ajuntaments més petits.
- ▶ Presentacions i reunions amb administradors de finques i immobiliàries.
- ▶ Presència a la Fira d'Entitats del municipi.

En aquest sentit, la setmana de la mediació dona un bon marc per desenvolupar accions de sensibilització i informatives amb la ciutadania. Hi ha diferents experiències que es comparteixen:

- ▶ "El servei de mediació t'escolta": acció de sortida al carrer amb dues butaques i una taula tots els matins durant la setmana de la mediació. Es valora com una bona experiència, i bona via d'entrada de casos al servei. S'aconsegueix ressonància i visibilitat, en reforç amb altres activitats de sensibilització.
- ▶ Participació en programes de ràdio municipal per parlar sobre la mediació i els conflictes de diversa tipologia. També es poden fer anuncis en els mitjans municipals (ràdio i televisió).

- ▶ Participació en els Consells de Barri i en els espais a les festes del barri amb activitats per donar a conèixer el servei.
- ▶ Atenció i consultes un cop a la setmana a les oficines de l'OAC.
- ▶ Desplaçament a les comunitats veïnals per contactar amb les persones amb càrrec de presidència.
- ▶ Elaboració de vídeos. Per exemple, amb el programa Canva per difondre a les xarxes socials explicant el procediment o píndola d'un o dos minuts per explicar un àmbit concret (mediació en l'àmbit escolar, en les comunitats veïnals, ...).
- ▶ Treball per explorar i generar vincle amb persones referents de les comunitats de persones nouvingudes, per donar a conèixer el servei i que puguin ser difusors.

Durant l'espai es debat sobre l'ús que es fa de les xarxes socials i la web per a la gestió i difusió dels serveis de mediació i s'extreuen les següents reflexions:

- ▶ Es considera que la presència en xarxes fa més mal que bé, i sovint són casos no representatius i en què els càrrecs electes es fan ressò i condicionen les respostes dels serveis.
- ▶ A més, un excés de difusió també pot saturar el servei de mediació amb els recursos que es tenen.
- ▶ S'estima que quan el servei de mediació té un perfil propi a la xarxa la gestió comunicativa és millor.
- ▶ Molts serveis de mediació valoren que és millor fer difusió per vies tradicionals com la bustiada de díptic del servei, web, vídeos, premsa i radio locals.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

En un dels tallers de millora es valora la satisfacció de les persones usuàries, i com es plantejen els qüestionaris de satisfacció des dels serveis de mediació:

- ▶ El fet de passar qüestionaris de satisfacció a les persones usuàries moltes vegades no és viable, també quan la persona abandona el procés no es fa valoració, i això fa que les valoracions negatives no es recullin. També a vegades és difícil valorar el servei amb independència dels resultats obtinguts.
- ▶ Algun servei posa en dubte si s'ha de valorar la satisfacció, ja que sembla que s'hagi de justificar el treball i pot ser una forma d'infravalorar-ho depenen de l'ús que es vulgui donar a les dades.
- ▶ No obstant, es comenta que en cursos o formacions és més senzill poder fer una avaluació del servei, també es pot demanar com a requisit per tenir el certificat d'aprofitament, per exemple.
- ▶ Altres propostes que es fan a l'espai són el d'una caixa amb dues preguntes amb emoticones i observacions, per valorar la satisfacció amb l'atenció rebuda pel servei i la percepció si l'ha ajudat el procés de mediació. Un cop al trimestre s'obre la caixa i s'analitzen els resultats. És anònima i són útils les observacions. O el d'una capsula més enfocada a com millorar el servei.

Gestió i abordatge de casos

CASOS CONCRETS

Durant les dinàmiques de grup es posen sobre la taula diferents aspectes de la gestió de casos de mediació, concretament:

- ▶ **Casos familiars:** degut a la complexitat es valora només intervenir en casos puntuals en conflictes intergeneracionals dins de la família, tenint en compte l'impacte a escala comunitària que pot tenir la intervenció. En el casos de separació o divorci per focalitzar en l'interès en els menors i acordar la cura dels infants.

Per tant, en aquesta tipologia de casos és important establir límits d'actuació i derivar-los, si s'escau, al Centre de Mediació del Dret Privat on les persones si ho necessiten poden recórrer a la justícia gratuïta.

- ▶ **Casos familiars derivats de serveis socials:** en aquest tipus de derivacions cal implicar en la gestió de casos als derivadors donada la complexitat i s'ha d'incorporar la mirada dels professionals dels serveis socials referents dels casos.

Casos vinculats a la salut mental: des de fa anys es va iniciar el debat sobre si és possible o viable la mediació en aquests casos. En aquest sentit, es comenta que moltes vegades un diagnòstic clínic, i tractament, no afecta al procés de mediació, si la persona està en un moment estable.

Per tant, s'ha de valorar en quin moment està la persona, i quin és l'objecte de la mediació.

També revisar els prejudicis per part dels professionals dels serveis de mediació.

Per aquest motiu, entre els equips de mediació es comparteix la idea que no es poden deixar de banda aquest tipus de casos, perquè estan tenint un alt impacte en la convivència, especialment en les dinàmiques de les comunitats veïnals i s'han d'abordar i marcar el límit del servei de mediació.

Donat que els professionals no poden arribar a tot i necessiten activar col·laboracions amb altres professionals com els de la xarxa de salut mental per intervenir conjuntament en els casos.

Així mateix, es considera cabdal implicar als serveis socials. Per això, es demana permís a la persona per establir coordinacions amb altres serveis i recursos on està sent atesa. En l'acompanyament, en molts casos, es genera molt de vincle amb la persona i això pot ajudar a derivar-la a altres serveis.

No obstant, es detecten dificultats en establir els circuits i tenir l'acompanyament i el suport de serveis socials, en molts casos per fer el pont amb els serveis de salut mental.

En conclusió, es remarca la idea que des dels serveis de mediació alhora de gestionar aquest tipus de casos és important establir vincles de treball i coordinacions amb altres serveis o recursos. Com per exemple, els serveis de salut comunitària o les Oficines Tècniques Laborals (OTL) que fomenten la inserció sociolaboral de persones amb trastorn de salut mental.

I també es coincideix en la necessitat d'incorporar als equips dels serveis diferents perfils professionals de l'àmbit de la psicologia i del treball social per gestionar les derivacions i fer xarxa, i per a la valoració del cas i veure la viabilitat de la mediació.

- ▶ **Casos assetjament immobiliari o clàusules abusives:** es comenta que aquests tipus de casos suposen un desequilibri de poder i fa necessària la derivació a altres serveis. Per exemple, el Servei d'Orientació Jurídica pot assessorar legalment en temes d'abusos de poder.

També es recorda que la Diputació de Barcelona ofereix un servei d'intermediació en habitatge i que l'OMIC també pot assessorar en temes d'incompliment en els contractes de lloguer.

- ▶ **Casos de comunitats veïnals i la relació amb les gestories o API:** es planteja el debat entre els límits del públic i el privat. I com l'ajuntament pot intervenir-hi o no.

I per això, quan hi ha un conflicte veïnal cal avisar a la gestora i provar de fer-la participar en la gestió del cas.

Es comenta que és important que es segueixin les normes que regeixen una comunitat i tot el que està recollit en el reglament de cada comunitat.

No obstant, sovint hi ha conflictes que són complexes d'abordar i sobretot quan son comunitats amb dèficits importants. Com per exemple, un índex elevat de finques sense l'ITE en alguns municipis.

- ▶ **Casos de no discriminació i igualtat de tracte:** els serveis de mediació es pregunten com abordar en la gestió dels casos els comportaments i actituds discriminatòries com el masclisme, racisme o homofòbia.

En aquest sentit, en casos de vulneració de drets es parla que els serveis participin en taules transversals i que segueixin els protocols establerts i fer derivacions a altres serveis o recursos.

També es comenta que cal apropar-se als diferents col·lectius que pateixen algun tipus de discriminació per generar vincles i buscar persones de referència per a la comunitat.

Pel que fa a la perspectiva de gènere cal treballar per generar espais de confiança, grups de dones i de suport mutu. I també fomentar el treball comunitari i d'empoderament, sensibilització i vinculació amb la xarxa de serveis.

En aquest sentit, és important pels serveis de mediació de coordinar-se amb el SIAD o servei d'atenció a les dones del municipi, a on poden rebre assessorament i acompanyament jurídic, psicològic i social.

- ▶ **Casos escolars:** degut a la complexitat d'aquest tipus de casos, cal ser conseqüent amb les càrregues de feina que poden assumir els serveis de mediació. En aquest cas, hi ha algun servei amb més d'un mediador que quan aborden casos de bulling dos professionals de l'equip estan plenament centrades en el cas, i alliberades de qualsevol altra tasca durant dues setmanes.

Per tant, durant el debat es comenta que si no es disposa dels recursos humans i les capacitats suficients per assumir l'abordatge de casos de bulling escolar, s'aconsella al servei mantenir-se en una posició d'assessorament.

A més, el treball en aquests casos ha de ser coordinat amb la comunitat docent i directiva dels centres educatius i demanar-los que passin un qüestionari previ per poder avaluar les situacions.

També s'indica altres eines a utilitzar en aquests casos de bulling com són els cercles de pau, o els cercles restauratius. Així com filtrar aquells casos en funció de si s'ha obert protocol d'assetjament.

- ▶ **Casos amb conflictes per soroll i la reincidència:** els problemes que es gestionen en aquests casos no els ha resolt ni la pròpia administració, ni la societat i, per tant, difícilment els pot solucionar la mediació, i es detecta que els problemes estructurals d'edificis en són una de les causes.

Algun dels serveis de mediació expliquen que en l'abordatge d'aquests casos, els ha ajudat a fer els reglaments interns de la comunitat.

En aquest sentit, es proposa escoltar a la comunitat, i no només les dues parts implicades. També pot ajudar el treball conjunt amb altres serveis municipals o comarcals.

Per facilitar la gestió dels casos es proposa fer un treball exhaustiu del soroll i fins i tot simular les situacions in situ per verificar el cas.

Pel que fa a la reincidència es comenta entre la majoria dels serveis de mediació que es torna a obrir el cas i es repeteix el procés.

Per últim, es planteja que la queixa per soroll en molts casos pot esdevenir un marcador de malaltia mental, infelicitat comunitària i/o de soledat.

I durant l'espai es descriu el programa "Picaportes" (COFAC) com una eina per atendre necessitats vinculades a la soledat no volguda.

- ▶ **Casos amb persones amb comportaments acumuladors no diagnosticats:** aquests tipus de casos requereixen temps de gestió degut a la seva complexitat i s'apunta que és important dissenyar una estratègia conjunta amb serveis socials, salut, policia, etc. A més, es pot abordar a la Taula de convivència o en altres espais transversals.

Normalment, els serveis socials són els responsables d'aquests casos. Parlen amb la família, acompanyen la sol·licitud d'incapacitat, organitzen el servei de neteja, etc. Però, es comenta que si els casos impliquen a persones amb incapacitats no es pot mediar.

No es pot descartar d'inici temes de salut mental i s'ha de buscar la manera de tractar el cas i buscar els referents que reconeix la persona, i amb els quals té vincles per poder generar ponts.

No obstant, aquesta problemàtica s'està abordant des del servei de suport a les comunitats veïnals. És d'ajuda fer una recerca amb el veïnatge, i elaborar un informe que es pugui remetre a serveis socials.

1. Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Espai públic	Comissió d'organització d'actes a l'espai públic de la unitat de convivència i civisme	L'Hospitalet de Llobregat
Àmbit Familiar	Grup de treball de separacions conflictives	Mataró
Centres educatius	Taula Infància i Adolescència	Badalona
Centres educatius	Pla educatiu d'entorn (resposta integrada i comunitària a les necessitats educatives, coordinant i dinamitzant l'acció educativa en els diferents àmbits de la vida dels infants i joves)	Cardedeu
Centres educatius	Espai de debat educatiu	Castelldefels
Centres educatius	Comissió del Programa d'Acompanyament Educatiu	Castelldefels
Centres educatius	Taula d' assetjament escolar	Cerdanyola del Vallès
Centres educatius	Eines per la convivència i joventut (coordinació del Departament de Joventut, a través del Punt de l'Institut, i del SMC per donar a conèixer la gestió positiva de conflictes i les pràctiques restauratives als instituts del municipi)	Cornellà de Llobregat

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Centres educatius	Comissions de convivència i/o direcció centres educatius	Esparreguera
Centres educatius	Reunió ÈXIT	Esplugues del Llobregat
Centres educatius	Grup de treball de mediació escolar	Granollers
Centres educatius	Reconeixe(m)	Granollers
Centres educatius	Comissió representativa del Pla Educatiu d'Entorn	Igualada
Centres educatius	Plans Educatius d'Entorn (PEE) (cooperació educativa entre el Departament d'Ensenyament de la Generalitat i l'Ajuntament amb la participació de les entitats educatives del territori).	L'Hospitalet de Llobregat
Centres educatius	Coordinació amb l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania per a possible col·laboració en les accions als centres educatius	Mataró
Centres educatius	Coordinació amb educació-Temàtiques comunes	Mataró
Centres educatius	Xarxa Socioeducativa - Pla Educatiu d'Entorn	Olesa de Montserrat
Centres educatius	Sessió plenària Ciutat i Escola	Sabadell
Centres educatius	Comissió Social d'Absentisme. Atenció restaurativa a famílies i escoles davant problemes d'absentisme	Sant Boi de Llobregat

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Centres educatius	Centres per la convivència entre agents dels instituts públics	Santa Coloma Gramenet
Ciutat	Consell Municipal per la Convivència (òrgan de participació sectorial de caràcter consultiu de l'Ajuntament, per assessorar-lo i formular propostes i suggeriments en les matèries relacionades amb la convivència)	Vilafranca del Penedès
Comunitats veïnals i espai públic	Comissió ocupacions conflictives (a finals d'any es converteix en GT: Abordem conflictes de convivència)	Rubí
Convivència i civisme	Taula Local per la Convivència (idear, prioritzar i organitzar accions transversals que es poden liderar des dels diversos àmbit implicats per afavorir la convivència, el civisme i la cohesió social)	Abrera
Convivència i civisme	Taula de convivència de Calaf (resposta coordinada als conflictes i situacions de tensió veïnal i els desperfectes al mobiliari urbà que es donen als espais i equipaments públics i a les comunitats veïnals)	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència de Santa Margarida de Montbui(resposta coordinada als conflictes i situacions de tensió veïnal i els desperfectes al mobiliari urbà que es donen als espais i equipaments públics i a les comunitats veïnals)	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència de Sant Martí de Tous	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència d'Hostalets de Pierola	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula comunitària Pinedes d'Armengol	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula comunitària d'Òdena	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Comissió tècnica de convivència (detecció, prevenció de conflictes, col·laboració i generació d'estratègies conjuntes, seguiment)	Arenys de Munt

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Taula de convivència	Arenys de Munt
Convivència i civisme	Xarxa d'entitats i serveis Pomar Morera	Badalona
Convivència i civisme	Coordinació entre serveis millora convivència d'una comunitat de veïns (edifici propietat de l'AHC) i dues comunitats veïnals	Barberà del Vallès
Convivència i civisme	Taula d' alcaldia atenció al veïnatge	Cerdanyola del Vallès
Convivència i civisme	Comissió del pla de xoc antiresidus als espais públics	Cornellà de Llobregat
Convivència i civisme	"Cafè Servei" intercanvi departaments de la regidoria	Esplugues del Llobregat
Convivència i civisme	Coordinació equip de l'equipament per joves "la Casa Gran"	Gavà
Convivència i civisme	Grup de treball transversal de resolució de conflictes	Granollers
Convivència i civisme	Taula de convivència	Les Franqueses del Vallès
Convivència i civisme	Coordinació intervenció plaça del mercat	Manlleu
Convivència i civisme	Comissió Comunitària Unitat Joves Migrats Sols (UJMS)	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació amb les agents cíviques.	Mataró

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Coordinació entre el Servei de Mediació Ciutadana i el Programa de Suport a Comunitats Veïnals (PSCV)	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació Interdepartamental per a la intervenció integral de casos de cures i benestar del barri de Rocafonda.	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació mensual SMC i Policia Local	Mataró
Convivència i civisme	Taula interserveis i interdepartamental del Pla Municipal de Convivència	Mataró
Convivència i civisme	Reunió amb Benestar Animal	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació per l'ús de la pista esportiva del Palau	Mataró
Convivència i civisme	Eixam integrador- Taula Comunitària Rocafonda	Mataró
Convivència i civisme	Taula d'entitats de Rocafonda	Mataró
Convivència i civisme	Taula de Convivència	Montornès del Vallès
Convivència i civisme	Comissió de treball per conflictes en una comunitat de Santa Eugènia de Berga	Osona (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Comissió de treball per conflicte comunitari amb dones magrebins a Sant Bartomeu del Grau	Osona (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència	Prat de Llobregat (el)

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Comissió barris i comunitats	Rubí
Convivència i civisme	Taula Comissió d'estudi de l'Ordenança de Civisme i Convivència	Sabadell
Convivència i civisme	Taula d'ocupació de Sabadell	Sabadell
Convivència i civisme	Taula de civisme	Sant Adrià del Besòs
Convivència i civisme	Comissió per l'abordatge de situacions de convivència als habitatges públics de lloguer	Sant Cugat del Vallès
Convivència i civisme	Taula de convivència	Sant Feliu de Llobregat
Convivència i civisme	Comissió de l'oci nocturn	Sant Feliu de Llobregat
Convivència i civisme	Coordinació entre l'Agrupament escolta CAU, Policia Local i Convivència i Mediació	Sant Feliu de Llobregat
Convivència i civisme	Coordinació Mediació	Sant Pere de Ribes
Convivència i civisme	Policia Local i Mossos d'Esquadra	Santa Coloma Gramenet
Convivència i civisme	Convivència a l'entorn veïnal per a l'informe municipal d'accés al lloguer social	Santa Coloma Gramenet
Convivència i civisme	Xarxa de Convivència Ciutadana	Vic

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Taules transversals per coordinar casos complexos	Viladecans
Convivència i civisme	Coordinació agents cíviques pro-mediació	Viladecans
Convivència i civisme	Comissió per la igualtat	Vilafranca del Penedès
Convivència i civisme	Taula de Convivència	Vilafranca del Penedès
Convivència i civisme	Taula per a la convivència: Estratègia integral en l'àmbit de la convivència per a la millora del barri antic de La Geltrú.	Vilanova i la Geltrú
Coordinació estratègica entre professionals que intervenen a un territori.	Xarxa de professionals de Can Puiggener	Sabadell
Enfocament Restauratiu Global	Fem Cultura Restaurativa. xarxa de suport per la implementació de la cultura restaurativa a Santa Coloma	Santa Coloma Gramenet
Entitats	Reunió amb el Coordinador del Front Cultural Gitano del Maresme	Mataró
Habitatge	Taula municipal d' Habitatge	Cerdanyola del Vallès
Habitatge	Comissió en relació a tinença d'animals domèstics en habitatges socials	Rubí
Habitatge	PACMUH (Protocol d'actuació mal ús d'habitatge)	Santa Coloma Gramenet

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Habitatge	Taula habitatge	Santa Perpètua de Mogoda
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula d'igualtat de tracte i no discriminació	Anoia (Consell Comarcal)
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula de Diàleg Interreligiós	Badalona
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula municipal d' igualtat i feminisme	Cerdanyola del Vallès
Igualtat de tracte i no-discriminació	Sessió de treball "Diagnosi d'Igualtat de tracte i no Discriminació a Espugues de Llobregat"	Esplugues del Llobregat
Igualtat de tracte i no-discriminació	Pla local per la diversitat sexual, afectiva i de gènere	L'Hospitalet de Llobregat
Igualtat de tracte i no-discriminació	Grup motor per la creació de l'oficina per la no discriminació	L'Hospitalet de Llobregat
Igualtat de tracte i no-discriminació	Protocol violències masclistes a l'esport	Mataró

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Igualtat de tracte i no-discriminació	Xarxa Antirumors	Sabadell
Igualtat de tracte i no-discriminació	Comissió per a la convivència ciutat	Sabadell
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula circuit de violències masclistes	Santa Coloma Gramenet
Infància, adolescència i joventut	PLACI joves	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Infància, adolescència i joventut	Comissió de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals	Anoia (Consell Comarcal)
Infància, adolescència i joventut	Taules de joves dels municipis	Berguedà (Consell Comarcal)
Infància, adolescència i joventut	Xarxa educativa	Esplugues del Llobregat
Infància, adolescència i joventut	Sessió Tècnica de Diagnosi del Pla Local de Joventut	Esplugues del Llobregat

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Infància, adolescència i joventut	Comissió de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament entre iguals (infants i joves)	Igualada
Infància, adolescència i joventut	Grup Motor Benestar Emocional en el Districte V (Can Serra- Pubilla Cases)	L'Hospitalet de Llobregat
Infància, adolescència i joventut	Espai tècnic - Eix territorial Bellvitge – el Gornal	L'Hospitalet de Llobregat
Infància, adolescència i joventut	Disseny nou Pla jove	Mataró
Infància, adolescència i joventut	Taula d'infància	Mataró
Infància, adolescència i joventut	Comissió educativa del Pla de consums problemàtics, addicions i tracte discriminatori	Mollet del Vallès
Infància, adolescència i joventut	Taula Promo Jove El Prat	Prat de Llobregat (el)
Infància, adolescència i joventut	Taula d'infància i adolescència del Prat	Prat de Llobregat (el)

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Infància, adolescència i joventut	6 a la xarxa (entre els referents socioeducatius del districte 6)	Sabadell
Infància, adolescència i joventut	Taula de Salut comunitària Districte 6: comissió infanto-juvenil	Sabadell
Infància, adolescència i joventut	Taula de joventut	Sant Adrià del Besòs
Infància, adolescència i joventut	Trobades equip de valoració de casos d'adolescents i joves amb conductes de risc	Vic
Interna del departament d'acció social	Espai de reflexió ètica de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Igualada	Igualada
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Coordinació amb mediació penal juvenil	Mataró
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Comissió Social del Pla per a la prevenció i detecció del consum de tòxics	Mollet del Vallès
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Comissió Cívica	Olesa de Montserrat

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Coordinació MASE	Sant Pere de Ribes
mesures penals alternatives	Coordinació equip delegats de mesures penals alternatives	Castelldefels
Pla d'usos d'un nou espai	Comissió Oficina suport a la convivència i les comunitats veïnals	Rubí
Plans d'inclusió social	PLACI gent gran	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Plans d'inclusió social	Acompanyament als serveis socials bàsics en el treball comunitari	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Plans d'inclusió social	Olesa al carrer	Olesa de Montserrat
Salut i benestar emocional	Taula de benestar emocional	Badalona
Salut i benestar emocional	Taula de salut mental	Castelldefels
Salut i benestar emocional	Salut mental i convivència	Cornellà de Llobregat
Salut i benestar emocional	Taula de salut comunitària	L'Hospitalet de Llobregat
Salut i benestar emocional	Coordinació Interdepartamental del FAR i l'Àrea Estratègia i Governança (ciència ciutadana)	Mataró

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Salut i benestar emocional	Taula Ciutat Cuidadora	Mataró
Salut i benestar emocional	Taula de coordinació per a la prevenció de la mutilació genital femenina	Mollet del Vallès
Salut i benestar emocional	Taula de treball del Pla municipal de prevenció de drogues	Mollet del Vallès
Salut i benestar emocional	Taula Vallesana de Salut Mental i Addiccions	Mollet del Vallès
Salut i benestar emocional	Xarxa de proximitat per casos d'exclusió presents en espai públic i de veïnatge	Prat de Llobregat (el)
Salut i benestar emocional	Comissió protocol d'acumulació compulsiva	Rubí
Salut i benestar emocional	Pla local de drogues i salut mental	Sabadell
Salut i benestar emocional	Grup d'Acció Social - Sempre Acompanyats Espronceda i Campoamor	Sabadell
Salut i benestar emocional	Taula de Salut comunitària del Sud (Intervenció comunitària D6è)	Sabadell
Salut i benestar emocional	Taula de salut mental	Santa Coloma Gramenet
Salut i benestar emocional	Taula de salut comunitària	Santa Coloma Gramenet

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Salut, benestar emocional i convivència	Grup de treball de casos complexes	Granollers
Seguretat	Comissió de delictes contra la llibertat sexual	Castelldefels
Serveis Socials	Comissió de violència masclista	Mollet del Vallès
Ciutat	Comissió tècnica territorial per dur a terme 60 projectes/accions fins 2030	L'Hospitalet de Llobregat

11.2 Activitats d'acció comunitària

Comunitats veïnals

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Elaboració reglaments d'escales	Treball amb la comunitat per determinació de normes de funcionament intern de la comunitat i per redactar els articles del reglament	Santa Perpètua de Mogoda
Assessorament a l'equip d'intervenció al barri d'Ausiàs March per promoure xarxa i relacions de convivència	Disseny d'activitats i promoció d'espais per a generar xarxa entre aquells que hi cohabiten per a promoure relacions de convivència.	Gavà
Diagnosi i acompanyament comunitat d'habitatge social barri de les Ferreres	Acompanyar als veïns dels habitatges en la formació d'una comunitat de veïns. Resoldre els problemes de convivència i ús dels espais comuns. Millorar els canals de comunicació amb l'empresa ADIGSA, gestora dels habitatges.	Gavà
Barris i comunitats	1.- Definir una estratègia d'actuació al territori. 2.- Realitzar una diagnosi de la situació conflictiva del barri. 3.- Detectar sectors socials i líders naturals al barri. 4.- Fomentar la integració del barri en el sí de la ciutat.	Rubí

11.2 Activitats d'acció comunitària

Comunitats veïnals

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Treballar amb comunitat de protecció oficial en relació amb animals domèstics	Participar activament en la detecció dels conflictes, la planificació i execució d'accions.	Rubí
Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes	Anàlisi i avaluació, actuacions adaptades d'acompanyament, foment de i autonomia personal i col·lectiva, promoció dels vincles comunitaris i detecció de vulnerabilitat	Vic
Intervenció comunitària en una CCVV complexa	Creació taula de treball interadministratiu, diagnosi (entrevistes) i pactar normes convivència en un cercle de diàleg restauratiu.	Osona (Consell Comarcal)
Finques ocupades	Visites als domicilis, sessions grupals i coordinacions interdepartamentals per afavorir les condicions mínimes d'habitabilitat en els espais comuns de la finca i la convivència	Manresa
Acció comunitària en el marc de la convivència i participació en comunitats veïnals	Treball transversal interdepartamental per l'abordatge de problemàtiques i conflictes de convivència, diagnosi, visites presencials i contacte amb el màxim de veïns i veïnes i amb presidents de les comunitats, entitats i equipaments de l'entorn	Vilafranca del Penedès
Intervenció en un conjunt de comunitats veïnals per tema de sorolls	Col·laborar en la resolució de diferents conflictes entre veïns i comerços, coordinació interdepartamental	Cerdanyola del Vallès
Orientació i suport a les Comunitats de veïns i veïnes	Informar, acompanyar, assessorar i donar eines als veïns i veïnes de les comunitats de propietaris perquè puguin gestionar la comunitat. Participar de reunions de propietaris. Ajudar amb	Montornès del Vallès

11.2 Activitats d'acció comunitària

Comunitats veïnals

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
	l'elaboració de convocatòries i actes. Fer diagnosi de les comunitats de propietaris.	
Intervenció Comunitària mancomunitat de veïns Fr. Layret-14-20	Detecció de situacions que puguin esdevenir un conflicte dins la mancomunitat i proposta de gestió del mateix si s'escau, per tal d'evitar l'escalada i una situació agreujada del mateix.	Mollet del Vallès
Intervenció en comunitats de veïns amb necessitats específiques.	Acompanyar a les comunitats de veïns amb necessitats específiques, arrelades en el suport i col·laboració transversal dels diversos equips de l'administració i d'altres agents implicats i alhora, posar el focus en l'alliberament del potencial comunitari i el benestar comú dins l'escala. El SMC defineix els rols i funcions dels diferents departaments i treballadores implicades, estableix el circuit d'intervenció i potencia intervencions efectives ancorades en la intel·ligència col·lectiva. Per altra banda, executa l'acció comunitària.	Vilanova i la Geltrú
Intervenció: roba estesa a les façanes al voltant del mercat de Fondo.	Abordar la problemàtica relacionada amb la presència de roba estesa a les façanes del carrer de Massenet (diagnosi, treball amb presidents comunitats i veïns implicats, disseny i distribució cartells i coordinació interadministrativa)	Santa Coloma Gramenet
Intervenció per la millorar la convivència a un edifici de lloguer social del barri Parc d'Europa	Col·laborar de manera conjunta amb l'AHC (propietari de l'edifici) amb l'objectiu d'atendre les necessitats i les demandes del veïnat relacionades amb problemes de manteniment de	Barberà del Vallès

11.2 Activitats d'acció comunitària

Comunitats veïnals

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
	l'edifici. Treballar les relacions personals veïnals per a una millora de la convivència.	
Intervenció en una comunitat veïnal complexa amb un pis ocupat	Anàlisi problemàtiques (visites als domicilis), contenció i coordinació interdepartamental	Barberà del Vallès
Anàlisi i atenció de les problemàtiques de convivència en una comunitat amb veïns conflictius (pare fill)	Atendre i recollir les demandes dels veïns/es. Analitzar les problemàtiques existents de convivència per part dels residents d'un habitatge. Coordinació interdepartamental	Barberà del Vallès

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Biblioteca	Acompanyament a biblioteques en la gestió positiva de conflictes amb joves usuaris	Es realitza seguiment de la situació a les biblioteques de la ciutat per l'ús intensiu per part dels joves que pot comportar dinàmiques conflictives amb altres usuaris de les biblioteques i els seus treballadors i treballadores. Si s'escau es realitza intervenció per generar vincle amb els joves, es recullen les seves demandes i es treballa per una millor convivència al centre. En cas d'intervenció es dona eines de comunicació als joves i treballadors de la biblioteca i es facilita el diàleg entre les dues parts.	Santa Coloma Gramenet
Casal municipal d'entitats	Acompanyament gestió equipament Sant Jordi	Intervenció comunitària per treballar la comunicació de l'equip de treballadors/es i usuaris/es (entrevistes individuals, grupals i treball coordinat interdepartamental)	Gavà
Centre cívic	Nodrim Torre Romeu (espais de relació vincle i suport mutu entre veïnat a través de l'aprenentatge sobre hàbits saludables per la millora d'hàbits de vida a través de la salut, reducció desigualtats, millorar les condicions de vida i cohesió social)	Suport a la dinamització d'espais de relació vincle i suport mutu entre veïnat, gestió de la contractació i de les diferents col·laboracions amb altres professionals	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre cívic	Seguiment tècnic projectes comunitaris a Can Puiggener externalitzats	El seguiment tècnic està en SMC però amb col·laboració d'altres serveis. Convocatòria de reunions, seguiment dels projectes, resolució de dubtes, enxarxament del projecte amb altres recursos del barri...	Sabadell
Centre cívic	Cercle de dones per la pau (Cicle de trobades)	Preparar l'activitat de cada sessió, preparar la documentació i difusió de l'activitat. Conduir, facilitar i acompanyar a les participants del cercle de dones.	Canovelles
Centre cívic	Taller Teatre Social dirigit a dones de Bufalà per treballar temàtiques socials que volem canviar	Dinamitzar l'espai del taller de teatre social i facilitar el teatre Fòrum (el dia que es fa la representació amb públic).	Badalona
Centre cívic	Cohesió i gestió entre entitats Feministes i LGTBI	- Col·laborar en la resolució de diferents conflictes d' utilització d'un espai públic per diferents entitats Feministes i LGTBI.	Cerdanyola del Vallès
Centre cívic	"Conversatories" espai de coneixença de dones dels barris	Acompanyar en un espai de coneixença. Aconseguir cohesió de grup. Treballar interessos comuns, accomplir activitats grupals i xerrades de sensibilització entorn temes de salut, educació, gènere, etc.	Santa Coloma Gramenet

11.2 Activitats d'acció comunitària Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre de salut	"Un te a Cal Pep" pis "d'evolució personal" per a persones sense llar on conviuen 9 persones. El Servei de Mediació des de la mirada restaurativa està acompanyant als integrants del Pis de Proximitat de Cap Pep, per copsar i acompanyar les necessitats que puguin tenir per millorar la convivència, alhora que a través de les trobades mensuals s'enforteixen els vincles entre ells,	El SMC participa un cop al mes organitzant una trobada conduïda amb eines restauratives en format distès (amb un tè) amb tots els integrants del pis per a través d'una conversa amable per poder detectar l'estat de convivència actual, necessitats, i poder teixir vincles entre els convisquents del pis. A la trobada també hi son presents els referents professionals que acompanyen el pis, la psicòloga i la infermera que enforteixen també els vincles amb els convisquents.	Prat de Llobregat (el)
Centre educatiu	Acompanyament projecte Mediació a l'Escola	Acompanyament en l'organització del projecte (Reunions amb les persones coordinadores del Projecte Mediació a l'Escola de dues escoles per a la planificació, formació d'alumnes mediadors/es, desenvolupament, supervisió i avaluació) Organització de la Jornada de Tancament amb coordinadors i alumnat de les escoles del municipi.	Esparreguera
Centre educatiu	Acompanyament a famílies de Sant Jordi Salesians sessions participatives sobre maternitats diverses	Presentar el Servei i Oferir eines GAC a les famílies.	Mataró

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	<p>"Comissió Socioeducativa projecte Traça" entre diferents representants del sistema socioeducatiu per generar un projecte vinculat a :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenir comportaments i situacions de risc entre els infants des d'un abordatge conjunt entre famílies i centres educatius. - Fomentar una participació activa de les famílies en els seus contextos proxims (escola, barri) - Contribuir i donar suport perquè s'enforteixin les AFA - Generar sinergies entre centres educatius, famílies i agents del territori (equipaments culturals, entitats, AAVV) 	Convocatòria i dinamització de les trobades de la Comissió Socioeducativa i disseny i dinamització, conjuntament amb altres professionals, de les accions impulsades a cada escola.	Sabadell
Centre educatiu	Assessorament i orientació a centres educatius en abordatge de conflictes i introducció enfocament restauratiu i mediació	El servei de mediació participa en accions de difusió i formació als centres educatius.	Badalona
Centre educatiu	Col·laboració alumnes Ribot i Serra_TIS i TASOCT (assignatura de "Projectes") oferint coneixement teòric i pràctic sobre l'acció comunitària	Disseny metodològic, implementació i avaluació de tota la col·laboració amb els alumnes dels graus formatius.	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Intervencions en casos d'assetjament escolar	Disseny del procés, coordinació amb altres professionals, intervenció, coordinació, seguiment i avaluació. La intervenció la lidera el servei de mediació en coordinació als centres educatius, com també altres gents educatius EAPs i inspecció.	Sabadell
Centre educatiu	Programa de mesures restauratives a la sanció i expulsió escolar	Organitza, dissenya, i implementar en programa en el centre educatiu. Contacta amb les entitats col·laboradores.	Badalona
Centre educatiu	Pràctiques restauratives als centres educatius (cercles de diàleg amb l'alumnat per formar-los amb pràctiques restauratives i de gestió positiva de conflictes)	Formacions a professorat en la gestió positiva de conflictes, pràctiques restauratives en funció de les necessitats. Mediació escolar en aquells casos que requereixen la mirada d'un professional extern. Assessorament en el desenvolupament del Pla de Convivència de Centre.	Prat de Llobregat (el)

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Intervenció Instituts amb cercle de paraula per millora clima a l'aula	<ul style="list-style-type: none"> - Atendre les demandes plantejades pel centre escolar, coordinar amb inspecció dels serveis educatius, i atendre les demandes familiars i els propis alumnes. - Dinamitzar els diferents cercles de paraula i avaluar amb el centre els resultats del mateix. 	Cerdanyola del Vallès

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Projecte d'aprenentatge servei "CICERONE" (acompanyament alumnat nouvingut als centres educatius)	<p>El servei de Mediació sota el lideratge de Pla Educatiu d'Entorn forma part del grup motor i participa en les reunions de planificació, execució i avaluació del projecte. També formen part d'aquest grup motor el Centre de Normalització Lingüística, l'entitat JIS, el Servei d'Acollida i Integració i l'Oficina Jove.</p> <p>Pel que fa a la fase d'Aprenentatge es realitza una sessió formativa de 90 minuts que té els objectius de trencar prejudicis i estereotips, afavorir la convivència entre col·lectius i oferir eines per a la gestió positiva i autònoma dels conflictes.</p> <p>A través de dinàmiques participatives, cooperatives i vivencials es treballa el coneixement mutu i la confiança en el grup, es reflexiona sobre els estereotips i prejudicis propis que poden dificultar la comunicació amb els altres, el conflicte com a element habitual en les relacions entre les persones, així com les diferents maneres i actituds pel seu abordatge.</p>	L'Hospitalet de Llobregat

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Projecte aprenentatge i servei "El criquet ens uneix" (projecte de cohesió social entre joves a través de l'esport posant en valor les diferents identitats culturals)	El servei de Mediació participa en la gestió, planificació i avaluació del projecte, en qualitat de membre del Grup Motor, juntament amb el Pla Educatiu d'Entorn, el Centre de Normalització Lingüística i l'entitat JI.	L'Hospitalet de Llobregat
Centre educatiu	Projecte "Enfortint la convivència als centres educatius amb les pràctiques restauratives"	El Servei de Mediació Comunitària és un dels integrants del Grup Motor del projecte oferint els seus coneixements i assessorament. En el marc del projecte s'ha dut a terme reunions de coordinació/avaluació del Grup Motor per tal de posar en comú les activitats i reptes de l'any 2023 i, posteriorment, per avaluar-les; realització de la Trobada anual de la Xarxa de Centres Restauratius; reunions amb una part del Grup Motor per tractar temes específics, en concret estratègies de treball amb les famílies; reunions amb un centre educatiu per tal de conèixer tot allò que venen fent en l'àmbit de les Pràctiques Restauratives i veure el seu encaix i possibles col·laboracions amb el projecte i altres reunions i coordinacions diverses per a la gestió de casos.	L'Hospitalet de Llobregat

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	<p>Bassa Sancionats: Acompanyament a joves sancionats en la gestió del seu malestar. Ofereix orientació i suport a l'estudi per joves que estan seguint un procés formatiu. El programa uneix dos pilars bàsics: treballar tècniques, hàbits d'estudi i d'organització del temps, i les projeccions individuals i les motivacions.</p>	<p>Acompanyament a infants i joves, amb la metodologia provinent de les Pràctiques Restauratives, a proposta del Centre educatiu al que estigui adscrit. Responsabilització del que està passant, com li està afectant, a qui més li està afectant, què necessita per estar millor, què pot fer diferent, etc...Es treballa per propiciar canvis positius fent que el jove sigui el protagonista, a través de l'escolta activa, l'empatia, la responsabilització, el no judici i el treball en xarxa.</p>	Prat de Llobregat (el)

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	<p>Projecte "Antenes Joves" activistes pel benestar emocional. Per formar adolescents i joves per a què sàpiguen com acompanyar als seus iguals en situacions de malestar emocional i de solitud no desitjada.</p> <p>Les noies i nois participants adquireixen competències per millorar la pròpia gestió emocional i les seves habilitats socials. A més se'ls forma per conèixer bé tots els recursos i serveis amb que compta el Prat per tal de que puguin informar als seus companys i companyes, familiars i amistats.</p>	<p>El Servei de Mediació a través de l'eina del cercle de diàleg ofereix espais d'escolta i reflexió als joves participants del projecte. S'aborden diferents temàtiques (malestar emocional, assetjament, ciberbullying, estereotips, prejudicis, etc...) amb els que reflexionar amb ells/elles i acompanyar essent ells/es les protagonistes de l'acció.</p>	Prat de Llobregat (el)
Centre educatiu	Suport lingüístic famílies Xineses	Acompanyament, traducció i interpretació xinès català per a facilitar la plena incorporació dels menors a l'escola i la millora de la comunicació amb les famílies	Santa Coloma Gramenet

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Xarxa de Centres Restauratius del Berguedà (18 centres educatius). Objectiu és compartir estratègies de gestió alternativa de conflictes i de revisió de les pràctiques professionals dels centres, sensibilitzar en la mirada restaurativa i apoderar als centres per promoure innovació i incidir a altres agents del territori	Es realitzen com a mínim una trobada al trimestre per compartir i crear accions conjuntes, amb més intensitat si pel què s'està fent es valora necessari. El SMC facilita l'espai i assessora els centres.	Berguedà (Consell Comarcal)
Centre educatiu i biblioteca	Curs La Serra Jove es connecta (Millorar l'ocupabilitat o la inserció sociolaboral i/o la continuïtat en la formació del col·lectiu jove de TR mitjançant recursos formatius i d'orientació personal i professional)	Replantejament del projecte, lideratge del procés de facilitació dels espais de trobada i acompanyament en la consolidació del grup de treball (CFA Torre-romeu, Promoció Econòmica, Joventut, Biblioteca La Serra, Salut Comunitària, Fundació Idea - Pandora, Acció Social, IES La Serra i Intervenció Comunitària) que impulsa el projecte.	Sabadell
Centre educatiu i entitats de lleure	Projecte de Gestió de conflictes i mediació restaurativa amb infants i joves	Intervenció en l'abordatge de conflictes entre centres educatius i entitats de lleure infantil i juvenil.	Igualada
Centre esportiu	"Esport Inclusiu a la Zona Nord - Codis" per impulsar espais de relació a través de la pràctica de l'esport i la convivència ciutadana de la Zona Nord de Sabadell a través de:	Participació activa en el grup motor impulsor del projecte (reunions de coordinació i vincle amb diferents àrees/serveis municipals i suport logístic)	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
	<ul style="list-style-type: none"> - Estimular processos de participació comunitària centrats en la inclusió dels col·lectius poc presents als espais de participació i/o més vulnerables. - Fomentar la relació entre joves i persones amb diversitat funcional - Treball en xarxa entre diferents entitats del territori al voltant d'un projecte de promoció de la salut, l'esport i la convivència en la diversitat 		
Centre esportiu	"Fem esport per viure i conviure" per millorar la convivència a les instal·lacions esportives i a l'entorn més proper	Co-lideratge entre àrea d'Esports i l'àrea de Participació Ciutadana: Reunions de coordinació del projecte entre diferents àrees, entrevistes amb entitats esportives, entrevistes amb tècnica d'Esports i regidora municipal d'Esports.	Castelldefels

11.2 Activitats d'acció comunitària Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre Esportiu i centre cívic	Activa't i batega amb el barri (tallers de ioga i marxa nòrdica -adults i gent gran-, entrenament funcional -joves i adults- i defensa personal -joves-, per tal de, treballar hàbits de vida saludables i generar nous vincles i relacions entre la ciutadania).	Gestió, planificació i acompanyament de l'acció, preparant la calendarització i fent seguiment dels participants.	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
	<p>Projecte Lleure Artístic (oferta de tallers per donar alternatives d'oci saludable als infants del barri, promoure el coneixement entre infants de diferents grups culturals, generar espais de relació positiva entre els diferents grups culturals del barri, promoure la cohesió social i la convivència dels diferents col·lectius, potenciar el sentit de pertinença i la identitat del barri i la millora de la imatge del barri a la ciutat)</p>	<p>Contractació i seguiment tècnic dels diferents tallers i contacte amb les famílies i els agents referents d'aquestes.</p>	<p>Sabadell</p>

11.2 Activitats d'acció comunitària

Espais públics

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Intervenció en l'espai públic: convivència al Barri de Can Morral	Coordinar el projecte i fer d'enllaç amb la taula local per la convivència.	Abrera
Cornellà pel civisme	Disseny i planificació del projecte, redefinició dels protocols, coordinació interdepartamental, formació inicial, disseny de la campanya de sensibilització i assessorament al personal que en forma part. Anàlisi dels resultats i la realització del projectes per properes edicions.	Cornellà de Llobregat
Intervenció comunitària Plaça de les Hortes. Resignifiquem els espais	L'equip de SMC també s'ha encarregat de generar complicitats amb altres projectes del territori com és el projecte Dones Nouvingudes impulsat per Drets Civils	Granollers
Intervenció comunitària a la Plaça del rellotge	Prospecció, disseny del projecte, avaluació i donar a conèixer l'acció a altres serveis municipals	Granollers
Intervenció a la Plaça Llibertat, la Quiosca	Dimensionament del conflicte, coordinació amb agents, disseny del projecte, avaluació, mediació i intervenció a l'espai públic.	Granollers

11.2 Activitats d'acció comunitària

Espais públics

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Manlleu Antirumors (creació, formació i seguiment grup joves com agents antirumors)	Col·laboració en la resolució de dubtes	Manlleu
Cercles de diàleg entre dones àrabs	Formació de gestió del conflicte a l'escola; Reunions en individual amb les famílies; Facilitar els espais de diàlegs entre dones; Reunions de coordinació amb serveis socials i escola.	Osona (Consell Comarcal)
Mostra de Barri - Som Barri	Disseny, organització i facilitació espais de trobada i acompanyant en la creació del grup de treball.	Sabadell
Créixer a l'hort Torre Romeu	Facilitació dels espais de trobada, dinamització i acompanyant als dos grups .	Sabadell
Comissió Comunitat Gitana: Dia de la Resistència Romaní	Preparació de reunions, planificació d'accions i generació d'espais de trobada.	Sabadell
Memòria Viva (Intervenció comunitària Dôè)	Ideat, impulsat i coordinat el projecte i generat complicitats amb altres projectes del territori	Sabadell
Suport logístic Festa de les 3 cultures: Associació Inspira	Gestió administrativa i coordinació amb altres serveis, entitats i equipaments	Sabadell
Campanya de patinets amb Gamificació	Directrius, marcar objectius, supervisar l'acció i avaluar	Sant Adrià del Besòs

11.2 Activitats d'acció comunitària

Espais públics

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Acció restaurativa al voltant de la biblioteca Maria Aurèlia Campmany	Realització d'entrevistes i conferències familiars per proposar fulls de ruta reparadora, seguiment mesura reparadora i dinamització conferència de pau final.	Sant Boi de Llobregat
Prospecció i diagnosi a la plaça Laujar de Andarax	Entrevistes al veïnat dels carrers colindants a la plaça. Prospecció i informe amb recull informació històrica de la plaça Laujar de Andarax. Proposta d'accions.	Sant Feliu de Llobregat
Prospecció i diagnosi a la plaça Falguera	Prospecció. Recull de peticions per part de la ciutadania i balanç i diagnosi.	Sant Feliu de Llobregat
Acompanyament grup d'intervenció a l'espai públic	Participació en la reunió de Pla de Barri per coordinació interdepartamental i proposta d'accions concretes.	Sant Vicenç dels Horts
Atenció a persones en situació de sensellarisme a l'espai públic	Primera interacció usuari i el sistema, derivació als serveis i/o recursos més especialitzats per a cada cas.	Santa Coloma Gramenet
Treball d'acció a l'Espai Públic i Drets Culturals	Analitzar un espai en concret a partir de les diverses eines proposades i fer propostes d'accions que es podrien realitzar a l'espai.	Santa Coloma Gramenet

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Suport a la convivència l'espai públic i comunitat de veïns/es entorn la recollida de residus porta a porta	Coordinació setmanal amb Medi Ambient, Recollida de residus i neteja de carrers i amb els presidentes de les comunitats.	Arenys de Munt
Viure i Conviure a l'Ametlla de merola	Liderar el procés i els espais de diàleg amb una companya del PLACIR	Berguedà (Consell Comarcal)
Joves en Dansa (espais compartits i de convivència per a joves de grups i d'origens diversos)	Proposta i co-lideratge amb els companys de joventut. Participació als espais.	Berguedà (Consell Comarcal)
Municipis restauratius (espais formatius i per compartir entre tècnics municipals i agents socials)	Lidera, planifica, implementa i avalua el procés. Espais formatius i per compartir entre tècnics municipals i agents socials	Berguedà (Consell Comarcal)
Promoció de la convivència a l'espai públic i els equipaments municipals	Recepció de situacions de conflicte en els 2 espais. Coordinació amb els agents del territori implicats, disseny de la intervenció, intervenció i avaluació i seguiment.	Igualada

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Millorem compartint (comunitats multiproblemàtiques)	Dissenya i lidera el projecte i coordina l'empresa externa que realitza la tasca de diagnosi a peu de carrer. Ofereix formacions quan s'estima oportú.	Les Franqueses del Vallès
Xarxa de conciliadores i conciliadors comunitaris	Planificació i dinamització dels plenaries i les trobades de la Xarxa i valorar complementarietats en la intervenció entre l'equip de mediació i els integrants de la Xarxa tant en prevenció com en gestió de conflictes.	L'Hospitalet de Llobregat
Estratègia municipal de Prevenció dels extremismes violents	Definir les línies d'actuació, vehicular les accions dutes a terme, liderar espais de treball i conduir la intervenció en casos. Planificar i dinamitzar els plenaries i trobades de la xarxa	L'Hospitalet de Llobregat
Accions anti-rumors	Detecció d'iniciatives de la comunitat que podrien beneficiar-se dels recursos de l'AMB, generació de les condicions per tal que aquestes accions puguin donar-se i aprofitar els recursos existents. En ocasions disseny, planificació de l'execució i s'ha participat en alguna sessió.	L'Hospitalet de Llobregat
"Biblioteques humanes" (compartició experiències de la vida per trencar prejudicis i apropar realitats diverses)	Impulsor del projecte (disseny, definició d'objectius, planificació de tasques i calendarització, comunicació i difusió, implementació i avaluació) i de les reunions del Grup Motor i amb participants i entitats. Recerca de "persones enllaç" i "llibres humans". Organització de l'esdeveniment i dinamització dels espais.	L'Hospitalet de Llobregat

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Pla de regeneració urbana integral de Les Planes-La Florida	Participació en Grups de Treball d'aquelles accions alineades amb els objectius propis del Servei i que afavoreixen a la millora de la convivència: Diàlegs veïnals a través del Projecte Biblioteques Humanes; Participació a la Comissió tècnica territorial; Coordinacions amb l'Oficina del Pla Integral pel seguiment del treball comunitari; Assistència en jornades i esdeveniments sota el paraigües del pla.	L'Hospitalet de Llobregat
Treball amb associacions veïnals per plans de desenvolupament comunitari	Organitzar i planificar sessions de sensibilització i de difusió del Servei Enllaç, coordinació amb entitats i contactes puntuals per la derivació i gestió de casos	Manresa
Grup Focal del Projecte El Far (sessions amb ciutadania d'antenes comunitàries)	Codissenya i implementa les accions de difusió, sensibilització i captació de la ciutadania per aquest projecte. També dinamitza les sessions amb la ciutadania.	Mataró
Projecte d'antenes comunitàries i cures FAR Rocafonda- Grup Serveis	El SMC hi participa des del disseny, la intervenció, la facilitació i la detecció.	Mataró
Projecte "Cercant la Participació" (vinculació amb ciutadania)	Col·labora en el disseny i implementació d'aquest projecte.	Mataró
Projecte "Viu l'estiu" (activitats infància i joves)	Co-organització coordinada de les activitats que la ciutat ofereix a la infància i joves durant l'estiu.	Mataró

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Pla d'absentisme escolar	Entrevistes, visites a domicili, coordinació amb diferents serveis	Mollet del Vallès
Acció Comunitària- Grup Motor Pla de Barris	Recull i trasllat d'informació general de situacions vulnerables i/o necessitats, que es puguin treballar des del grup motor, per a una millora del barri de l'Estació de França.	Mollet del Vallès
Cercles de diàleg entre dones àrabs	Formació de gestió del conflicte a l'escola, reunions individuals amb les famílies, reunions de coordinació amb serveis socials i l'escola.	Osona (Consell Comarcal)
"Xarxa Antirumors" (Donar resposta a l'augment dels discursos racistes que alimenten els rumors, reforcen els estereotips i fomenten la por i la desconfiança entre les persones, sensibilitzar dels efectes negatius i discriminatoris que pateixen les persones i col·lectius de diversos orígens i contextos culturals i ens els valors de convivència intercultural i diversitat)	Suport i acompanyament al grup motor (xarxa). Dinamització dels espais en les activitats programades per sensibilització i difusió.	Rubí

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Xarxa de Professionals de Torre-romeu	Organització i facilitació de les sessions; acollida de nous/ves professionals; seguiment dels diferents grups de treball per projectes.	Sabadell
Atzavara (Agents Comunitàries de Salut): Generar i enfortir vincles entre dones del barri, vincular-les amb els serveis, equipaments i recursos i compartir coneixements de salut.	Organització i facilitació dels espais de trobada; Acompanyant en la creació del grup de treball interadministratiu i coordinació i col·laboració amb els agents implicats.	Sabadell
Cultura a Torre-romeu: Vivint el Circ, El Salto del Eje, Dia de la resistència romaní	Connexió i coordinació dels projectes amb els agents del territori. Gestió tècnica de reserva d'espais, seguiment dels projectes, organització de les actuacions finals, etc.	Sabadell
Comissió de festes Torre-romeu	Acompanyar la comissió de festes durant totes les trobades, afavorint un clima de confiança per col·laborar.	Sabadell
Xarxa de Professionals de Zona Nord (CODIS)	Facilitar i acompanyar els espais de trobada, les convocatòries, les actes, etc.	Sabadell
Comissió de Salut	Colideratge de l'espai, amb Fundació Main (preparació reunions, planificació accions i generació de sinèrgies amb altres iniciatives).	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Grup Motor CODIS	Suport (assessorament, acompanyament, logística) en la realització de les activitats desenvolupades i en l'articulació de diferents espais comunitaris i de coordinació tècnica.	Sabadell
Espais de diàleg en el territori Can Puiggener (coordinació i treball en xarxa objectiu promoció de la cohesió social, millora imatge del barri i potenciar sentit de pertinença, reforçar xarxes de relació, etc)	Treballant amb la Xarxa de professionals (espai estratègic i de coordinació), avaluació de la Xarxa, aportar visió estratègica.	Sabadell
Créixer a l'hort (dones Can Puiggener)	Facilitar els espais de trobada, dinamitzar i acompanyar els dos grups.	Sabadell
Projecte Teixint barri (pati de les olors i festa popular)	Acompanyar la comissió de festes durant les trobades, impulsar la continuïtat i major participació ciutadana. Suport (assessorament, acompanyament, logística) en la realització de les activitats desenvolupades. Coordinar tots els grups del Pati de les Olors, programació d'activitats conjuntes, seguiment i l'avaluació del projecte.	Sabadell
Suport al Projecte A Porta de Can Puiggener	Seguiment, suport a la responsable del dispositiu i valoració del planning de treball.	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Comissió comunitària plaça de les Termes (Intervenció comunitària D6è): espai de coordinació entre els agents socials	Convocatòria de reunions, relació amb els agents, anàlisi d'interessos i motivacions compartides, identificació de formes de col·laboració, organització d'activitats de dinamització comunitària a la plaça, i impuls, gestió i coordinació del projecte comunitari Memòria Viva de les Termes.	Sabadell
Projecte Fem Esplai (Intervenció comunitària D6è)	Contractació i coordinació amb l'entitat que gestiona l'activitat, difusió i articulació comunitària del projecte, seguiment i avaluació de les sessions i contingut pedagògic, formació i coordinació amb alumnes de TASOCT i avaluació del projecte.	Sabadell
Grup de Treball Infants, joves i famílies Districte 6	Organització de reunions, coordinar la realització del mapa d'activitats d'estiu i el mapa d'agents que actuen en l'àmbit infants, joves i famílies dins els barris. Lidera les reunions de coordinació amb la Taula de Salut per tal d'evitar duplicitats i solapament d'espais de treball comunitari, obrint diàlegs i prioritzant el perfil baix de l'Ajuntament per donar protagonisme a la iniciativa de la Taula. Fa avaluació entre els membres del Grup de Treball sobre l'impacte i els beneficis de mantenir un espai de Grup de Treball.	Sabadell

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Taula de Salut comunitària del Sud (Intervenció comunitària D6è)	Participació en les taules bimensuals, suport en la organització interna de la Taula de Salut, formació interna de TRELLO per a membres de la taula i seguiment de l'eina, impulsa comissió organitzadora de la Mostra d'Entitats del D6, ideada des de la Taula.	Sabadell
Support Projecte A-Porta D6 (Espronceda i Campoamor)	Participació a les reunions inicials del projecte, mapes d'agents estratègics i recursos necessaris per a la optimització de la implantació	Sabadell
Mapeig de Barris (detecció i mapeig conflictes)	Entrevistes, mapeig i diagnòstics participatius	Sant Vicenç dels Horts
Projecte barris: Llatí	Disseny, prospecció, entrevistes i grups focals	Santa Coloma Gramenet
Projecte Barris: Can Mariner	Identificació i treball de prospecció periòdica de diferents espais per tal d'observar les dinàmiques convivencials i conèixer referents informals.	Santa Coloma Gramenet
El desplegament de la Cultura Restaurativa	L'equip rep una formació de quatre sessions (30h) sobre els fonaments i les pràctiques de l'enfocament restauratiu global, juntament amb altres professionals i serveis de la ciutat	Santa Coloma Gramenet

11.2 Activitats d'acció comunitària

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Xarxa Districte III. Creant Petjades, memòria viva i accessibilitat cognitiva	Convocar i dinamitzar "cafès de barri" per recollir la història del barri des de les històries de vida de veïns i veïnes i treball conjunt per tal de crear entorns inclusius/espais públics accessibles.	Santa Coloma Gramenet
Passarel·la 23. Teixint Xarxes (unir diferents grups de dones cosidores)	Acompanyar el grup Conversatories, dinamitzar les sessions del grup, generar vincles entre els diferents grups preparació de l'acte "la passarel·la".	Santa Coloma Gramenet
Any Nou Xinès 2023	Dinamització comunitària, Comissions de treball interdisciplinàries, Sensibilització entorn una ciutat intercultural i diversa, una convivència en positiu, Difusió i creació de material, Organització i gestió d'espais	Santa Coloma Gramenet

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Assetjament	Tallers sensibilització en casos assetjament escolar	Sabadell
Assetjament	Taller d'inclusió	Anoia (Consell Comarcal)
Assetjament	Espais lliures de bullying per agents socioeducatius	Anoia (Consell Comarcal)
Assetjament	Cercles contra assetjament escolar	Sabadell
Cercles de diàleg i eines restauratives	Irrupció restaurativa – Suport als projectes de convivència, prevenció del bullying i altres conflictes	Sant Boi de Llobregat
Cercles de diàleg i eines restauratives	Trobada gestió emocional amb personal de l'àmbit educatiu	Sant Feliu de Llobregat
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de gestió positiva dels conflictes a alumnat	Cornellà de Llobregat
Cercles de diàleg i eines restauratives	Espai de cura i compartició de l'equip del Departament d'Acció Social amb comunicació no violenta i cercle	Igualada
Cercles de diàleg i eines restauratives	Tenim un conflicte a classe ¿En parlem?	Sant Vicenç dels Horts
Cercles de diàleg i eines restauratives	Com es la convivència a l'aula? Construïm relacions mitjançant cercles de diàleg i practiques restauratives	Sant Vicenç dels Horts
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de foment de la convivència a l'aula: En parlem?	Viladecans

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller gestió de conflictes i eines de comunicació per a joves- Gestionant la convivència	Viladecans
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives i cercles de diàleg a personal docent	Esparreguera
Cercles de diàleg i eines restauratives	Cercle proactiu per als grups d'infants i joves de les educadores de Càritas.	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de pràctiques restauratives per a educadores de Càritas.	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller pràctiques restauratives en un Institut	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de gestió de conflictes i diàleg a l'aula Escola Josep Montserrat	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de pràctiques restauratives per professorat dins l'escola d'estiu del Moviment Educatiu Maresme (MEM)	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de pràctiques restauratives per centres escolars	Anoia (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Enfocament Restauratiu Global per centres educatius	Anoia (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Cercles de diàleg a primària i secundària	Badalona
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de gestió del conflicte dins l'espai escolar	Osona (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Formació en eines restauratives per a docents de primària	Arenys de Munt
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives als centres educatius per a professorat	Granollers

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives a personal tècnic d'atenció a les persones	Granollers
Cercles de diàleg i eines restauratives	La Pau s'aprèn. L'enfocament restauratiu relacional i la mediació per a alumnes mediadors	Granollers
Cercles de diàleg i eines restauratives	Formació en eines restauratives a docents d'alumnat de secundària	Arenys de Munt
Cercles de diàleg i eines restauratives	La mediació i la gestió de les emocions en el conflicte per a alumnat de secundària	Vilanova i la Geltrú
Cercles de diàleg i eines restauratives	Cercle d'escolta al personal de consergeria de les instal·lacions esportives del municipi	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller d'acompanyament en la gestió d'un conflicte escolar en un grup classe de l'escola Garigot	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller d'acompanyament en la gestió d'un conflicte escolar en el claustre de l'escola Garigot de Castelldefels.	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller d'acompanyament en la gestió d'un conflicte escolar en un grup classe de la ESO de l'escola La Ginesta	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Treball amb un grup classe de la ESO del Col·legi Sant Ferran.	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller: "Comunicació i cercles de diàleg"	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller: "Cercles de diàleg"	Alt Penedès (Consell Comarcal)

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller: "Comunicació: 1. Comunicació i cercles de diàleg. 2. Posem en pràctica el cercle...Què vols compartir?"	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Projecte alternativa (mediació reparadora/restaurativa com a eina per a la resolució del conflicte de forma alternativa a l'expulsió del centre educatiu)	Cardedeu
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives en centres educatius, centres de joves i altres espais	Berguedà (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Nivell 1. Gestió restaurativa de centre	Castelldefels
Comunicació positiva	Eines per la gestió de conflictes i el benestar emocional a alumnat de 3r i 4t ESO	Igualada
Comunicació positiva	Formació i assessorament al professorat en comunicació i eines de mediació i restaurativa	Viladecans
Comunicació positiva	Taller Fòrum Joves (Dinamització)	Mataró
Comunicació positiva	Taller de gestió alternativa de conflictes (GAC) sobre conflictes amb fills per a dones usuàries de Càritas	Mataró
Comunicació positiva	La comunicació: com ens comuniquem	Esplugues del Llobregat
Comunicació positiva	Tallers de gestió positiva del conflicte per les escoles	Montornès del Vallès
Comunicació positiva	Taller de gestió positiva de conflictes a les monitores de menjador	Montornès del Vallès

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Comunicació positiva	Taller de comunicació no violenta (CNV) al personal de la Biblioteca	Montornès del Vallès
Comunicació positiva	Curs d'interculturalitat i gestió de la diversitat: trencant rumors i prejudicis (per personal de l'ajuntament)	Santa Coloma Gramenet
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller participatiu comunicació no violenta i gestió dialogada de conflictes amb adolescència (per a AFA)	Sant Feliu de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en gestió de conflictes a personal de l'ens local	Cornellà de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en gestió de conflictes i mediació a professorat	Cornellà de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Mediació escolar (alumnes de la optativa de mediació)	Igualada
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Eines per la gestió de conflictes i la mediació a referents en promoció de la convivència a la ciutat	Igualada
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Tallers CFGS: Eines i recursos per gestió i resolució de conflictes en l'àmbit educatiu	Sant Vicenç dels Horts
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en eines de mediació i comunicació per abordatge conflictes en l'espai públic per Agents Cívics / Serenos	Rubí

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	"Benvolguts conflictes", formació abordatge positiu conflictes en centres educatius	Rubí
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació a en abordatge positiu de conflictes i habilitats comunicatives a cicle integració social	Rubí
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Sessió pràctica Alumnes Mediadors	Esparreguera
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva de conflictes a professionals de l'àmbit social de l'ajuntament	Esparreguera
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Entrenament a l'equip de mediació escolar de l'Institut Teide	Viladecans
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació per a la creació de l'equip de mediació escolar de l'Institut Teide	Viladecans
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller GAC per a ciutadania (Grup Serveis Socials Kintsuji).	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller GAC per a persones tècniques de la Fundació Maresme	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de resolució de conflictes a les agents cíviques nocturnes	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de resolució de conflictes a les agents cíviques	Mataró

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de gestió de conflictes a l'equip directiu i coordinadores de l'IES Damià Campeny.	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació a l'optativa mediadors entre iguals de l'Institut	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Visita grup integració social Puig i Cadafalch	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Mediació entre iguals a alumnes de primària i secundària	Olesa de Montserrat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	El conflicte i la seva resolució (alumnes d'una escola)	Esplugues del Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió de conflictes i comunicació no violenta (alumnes)	Esplugues del Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller recursos per a la comunicació i la gestió de conflictes amb equips educatius UJMS pisos tutelats	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Mediació i gestió de conflictes a alumnes 3er ESO IES Leonardo da Vinci	Sant Cugat del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació i gestió de conflictes a referents dels Horts Urbans	Sant Cugat del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller "Parlem-ne de gestió positiva dels conflictes" a la Ludoteca de Can Puiggener	Sabadell

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació i resolució de conflictes al grup de persones adherides al programa ACOL (ocupació)	Anoia (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Xerrada taller sobre mediació i gestió de conflictes a cicles formatius	Sabadell
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller estratègies pel conflicte, dins de la setmana de cultura de pau (centre educatiu).	Sabadell
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller pràctic de gestió de conflictes per personal de l'ajuntament	Sitges
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació de resolució de conflictes per a la policia local	Sitges
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en gestió de conflictes i diversitat (Dones de Bufalà)	Badalona
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de gestió del conflicte alumnes primària i secundària	Osona (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació de gestió de conflictes per monitors/es dels tallers d'estudi assistit	Sant Pere de Ribes
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de mediació per a alumnes de primària: La mediació com a eina de resolució de conflictes	Cerdanyola del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de mediació per alumnes de secundària: La mediació com a eina de resolució de conflictes	Cerdanyola del Vallès

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació per a Policia Local	L'Hospitalet de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de gestió positiva de conflictes a la pròpia organització	L'Hospitalet de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Anàlisi de conflictes públics pels socis del Forum Español de Prevención de la Seguridad Urbana	L'Hospitalet de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de convivència i gestió de conflictes a l'espai públic per a dinamitzadors esportius	Montornès del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller mediació: resolució alternativa de conflictes per centres educatius	Manlleu
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en resolució pacífica dels conflictes a professorat, alumnat i famílies dins el projecte Com-Viu a l'escola	Abrera
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Activitat infantil "Cargol, Lleó i Dofí, tres actituds davant el conflicte" (Dia europeu de la mediació)	Les Franqueses del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de teatre social (Dia europeu de la mediació)	Les Franqueses del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a associacions veïnals	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a nous agents cívics	Castelldefels

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a joves de la casa d'oficis	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a infants del Consell de la Infància	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a entitats esportives	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a joves participants del projecte ESLORA al servei SIEP	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a personal policia de platja	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller: "Pot ser útil la mediació" (infants 12-13 anys)	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller: "Implementar un servei de mediació entre iguals" (per personal docent d'instituts)	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	"Com implementar i com funciona un SM entre iguals" (pràctica)	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Tallers teatrals per la millora de la convivència "El portal del davant" (centres educatius)	Les Franqueses del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Activitats de convivència per l'Escoleta d'estiu	Prat de Llobregat (el)

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de resolució de conflictes per a mestres de l'escola Nostre Senyora del Mar	Prat de Llobregat (el)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Recursos de la mediació per personal treballador i educadors/es socials	Sant Celoni
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació CGFS a alumnes d'Integració Social de varis instituts: presentació del servei i role play sobre casos de mediació i prospecció al territori	Santa Coloma Gramenet
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en la "mediació intercultural, reptes de futur" a alumnat UAB	Santa Coloma Gramenet
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació introducció a la mediació i gestió dialogada de conflictes	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació Introducció a la mediació i comunicació positiva al personal del centre esportiu municipal Can Llobet	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Aprendre a resoldre els conflictes a través de la lectura del conte 'Els petits mediadors' a l'escola de primària Elisa Badia	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació a alumnat per ser mediador entre iguals	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Espai intercentres de compartició de mediació educativa	Cardedeu

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Espai públic	Formació interna per treball d'acció a l'espai públic i drets culturals	Santa Coloma Gramenet
Funcionament del Centre de Mediació i Convivència Ciutadana.	Presentació del Centre de Mediació a l'alumnat del Cicle Formatiu de Grau Superior (Mòdul Professional Mediació Comunitària) de l'INS Galí.	Sant Pere de Ribes
Intervenció comunitària	Col·laboració amb graus formatius de Int.social i animació sociocultural en temes d'acció comunitària	Sabadell
Mediació i resolució de conflictes veïnals, assessorament a comunitats	Formació "Millorem compartint"	Les Franqueses del Vallès
Promoció de la convivència i benestar de la ciutadania	Tallers de convivència i gestió dialogada de conflictes entre veïnatge -Estalvi i Eficiència Energètica-	Vic
Treball en equip	Treball en equip i el rol de la persona dins del grup (per alumnes escola)	Esplugues del Llobregat

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Abordatge del bullying	Presentació nova guia d'abordatge del bullying de l'Anoia a la direcció centres educatius	Anoia (Consell Comarcal)
Cultura de la pau	Càpsula trimestral sobre cultura pau, mediació i comunicació assertiva (ràdio Esparreguera)	Esparreguera
Convivència	Dia europeu mediació: estand del servei, activitat teatral i musical	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Convivència	Participació servei a la mostra d'entitats "Activa gent gran" de Torrelles de Foix	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Convivència	Dia de la Mediació: Presentació del SMC	Arenys de Munt
Convivència	Sensibilització en convivència	Arenys de Munt
Convivència	Presentació del servei a entitats possibles col·laboradores projecte MASE i d'expulsió escolar	Badalona
Convivència	Sensibilització sobre gestió positiva de conflictes a altres serveis o recursos per crear xarxa de col·laboració	Badalona
Convivència	Cercle de convivència i civisme per conscienciació sobre l'impacte de les accions individuals, en les MASE	Badalona

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Convivència	Sensibilització sobre eines mediadores, CNV i restauratives en el marc del Pacte pel Civisme.	Castelldefels
Convivència	Acte de celebració del dia europeu de la mediació per visibilitzar del SMC, mediació, la cultura de la pau i el diàleg.	Castelldefels
Convivència	Eines mediadores, comunicatives i restauratives a entitats esportives i tècnics d'esport	Castelldefels
Convivència	Presentació del servei i la gestió positiva de la convivència a ciutadania dins la campanya "Cornellà pel civisme" (contacte directe amb la ciutadania)	Cornellà de Llobregat
Convivència	Sessions promoció del civisme i la convivència per a joves	Cornellà de Llobregat
Convivència	Taller al voltant de la lectura del llibre "el cercle" (grup de lectura infantil)	Esparreguera
Convivència	Conscienciació als cossos de seguretat sobre la convivència a la comunitat	Esplugues del Llobregat
Convivència	Presentació projecte i formació facilitadores de la convivència	Igualada
Convivència	Taller de teatre social per joves del centre obert	Igualada
Convivència	Taller "Cercles de diàleg" per alumnes de secundària	Igualada
Convivència	"Millorem compartint" espai per càrrecs i referents de comunitats veïnals (eines per que els referents de les comunitats veïnals puguin gestionar positivament i efectivament els problemes que els troben en el dia a dia de les comunitats)	Les Franqueses del Vallès

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Convivència	Col·laboració en la formació agents policia local en eines per a la provenció i gestió de conflictes	Mataró
Convivència	Dinamització visita a l'exposició itinerant del 20è aniversari del SMC (Espai Gatassa)	Mataró
Convivència	Xerrada sobre cultura de la pau i SMMC a alumnes UAB	Mollet del Vallès
Convivència	Xerrada sobre la mediació comunitària a alumnes de secundària	Mollet del Vallès
Convivència	Presentació SMMC i gestió dialogada conflictes amb eina Kahoot, a Oficina d'Atenció Ciutadana	Mollet del Vallès
Convivència	Convivència i piscines, a tècnics àrea d'esports i personal de piscines	Montornès del Vallès
Convivència	Observació participativa a l'espai públic	Montornès del Vallès
Convivència	Presentació del projecte 'Mediació entre iguals' a pares i mares d'una escola de primària	Olesa de Montserrat
Convivència	Cercles de diàleg dins el projecte "Antenes joves" d'activistes pel benestar emocional	Prat de Llobregat (el)
Convivència	Acció Traça a les escoles del Nord	Sabadell
Convivència	Dia Europeu Mediació: carpa informativa itinerant	Sabadell
Convivència	Presentació del projecte de memòria viva de les Termes, Escola d'Estiu DIBA	Sabadell
Convivència	Actuacions al voltant del projecte "Ulls de falcó" per la prevenció de l'assetjament entre iguals, per alumnes de primària	Sant Boi de Llobregat

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Convivència	Dia Europeu Mediació: estand al carrer i visites a establiments comercials	Sant Cugat del Vallès
Convivència	"Viu i conviu" (Reunió amb presidents de comunitats i líders veïnals)	Santa Perpètua de Mogoda
Convivència	Presentació servei a alumnes d'una universitat francesa	Sitges
Convivència	Accions de suport i assessorament a demanda en un institut	Sitges
Convivència	Entrevista amb 8 alumnes d'un curs de Dinamització Comunitària del SOC	Sitges
Convivència	Presa de consciència de l'alumnat amb temes mediambientals.	Vic
Convivència	Punt d'informació a la celebració del dia Europeu de la mediació	Viladecans
Convivència	"La mediació i la gestió de conflictes a l'espai emocional" destinat a ciutadania	Viladecans
Convivència	Punt d'informació al carrer per celebrar el dia de la mediació	Viladecans
Convivència	Taller "Gestionant la convivència" casal Montserratina	Viladecans
Convivència	"La mediació i la gestió de les emocions" al Casal de la Unió	Viladecans
Convivència Diversitat Gestió de conflicte	Escape Room al centre cívic, sobre bons hàbits a les comunitats, civisme i convivència	Vilafranca del Penedès
Diversitat	Ponència a jornada migracions, desigualtats socials i apoderament col·lectiu	Badalona
Diversitat	Dia de la Resistència Romaní a la Zona Nord	Sabadell

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Diversitat	Torneig esport inclusiu a la Zona Nord - Codis	Sabadell
Gestió de conflictes	Setmana de la mediació	Abrera
Gestió de conflictes	Presentació Servei de mediació a la ciutadania	Anoia (Consell Comarcal)
Gestió de conflictes	1a Jornada de pràctiques restauratives: "La mirada restaurativa: reptes per a la implementació en els entorns educatius"	Badalona
Gestió de conflictes	Formacions i difusió de la mediació als centres educatius	Badalona
Gestió de conflictes	Els infants també resollem conflictes (3 tallers al voltant de la lectura d'un conte)	Barberà del Vallès
Gestió de conflictes	Campanya de sensibilització a les xarxes al voltant del dia europeu de la mediació	Berguedà (Consell Comarcal)
Gestió de conflictes	Taller "parlem de mediació" per ciutadania	Canovelles
Gestió de conflictes	Reunions amb centres educatius del municipi de Castelldefels.	Castelldefels
Gestió de conflictes	Coordinació casos MASE	Castelldefels
Gestió de conflictes	Presentació del SMC a grups d'Integració social de la UOC	Castelldefels
Gestió de conflictes	Jornada per professionals municipals: "La mediació ciutadana una eina per la convivència"	Cornellà de Llobregat
Gestió de conflictes	Trobada amb centres educatius per donar a conèixer la mediació	Esplugues del Llobregat
Gestió de conflictes	V Trobada Mediació Escolar	Granollers

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Gestió de conflictes	Taller "Gestió pacífica de conflictes" alumnes secundària	Igualada
Gestió de conflictes	Taller "Gestió de conflictes i mediació" per alumnes secundària	Igualada
Gestió de conflictes	Taller: "Com gestionem els conflictes en família?" per AFAs	L'Hospitalet de Llobregat
Gestió de conflictes	"Hi ha una altra via" sensibilització gestió dialogada dels conflictes (entrevistes al carrer i vídeo)	Olesa de Montserrat
Gestió de conflictes	Cercles de diàleg en instituts (vinculats a l'activitat "En parlem? pràctiques restauratives")	Prat de Llobregat (el)
Gestió de conflictes	Cercles de diàleg dins el consell d'infants	Prat de Llobregat (el)
Gestió de conflictes	Cercles de diàleg pel consell d'adolescents	Prat de Llobregat (el)
Gestió de conflictes	Dia europeu de la mediació: Jornada de debat i reflexió sobre la cultura de la mediació	Rubí
Gestió de conflictes	Taller "Parlem-ne de gestió positiva dels conflictes" a la Ludoteca de Can Puiggener	Sabadell
Gestió de conflictes	Taller sensibilització casos d'assetjament escolar	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació Servei Mediació Comunitària al departament de Salut	Sabadell
Gestió de conflictes	Xerrada-taller sobre mediació i gestió dels conflictes a cicles formatius	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació servei i intervencions en assetjament escolar a EAP, LIC i CRP	Sabadell

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Gestió de conflictes	Taller estratègies pel conflicte, per alumnes de secundària, dins de la setmana de cultura de pau	Sabadell
Gestió de conflictes	Espai reflexió sobre assetjament escolar, amb dinàmica de cercle, dia internacional contra l'assetjament escolar	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació intervenció assetjament a les Jornades Fem cultura restaurativa.	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació intervenció assetjament al departament de feminismes i joventut	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació del Servei de mediació comunitària al departament de Benestar Animal	Sabadell
Gestió de conflictes	Xerrada Taller per joves mediadors de l'institut Joan Oliver	Sabadell
Gestió de conflictes	Tallers contes per la pau i la mediació a les biblioteques	Sabadell
Gestió de conflictes	Entrevistes amb estudiants d'integració social	Sant Vicenç dels Horts
Gestió de conflictes	Taller pràctic de gestió de conflictes per entitats	Sitges
Gestió de conflictes	Presentació del Servei de Mediació a alumnes de centres educatius	Viladecans
Intervenció comunitària	Presentació projecte Créixer a l'hort a la IV Congrés d'Inclusió Social	Sabadell
Opcions i alternatives de lleure i oci per a joves en un barri concret	Presentació del mapa de recursos destinats a joves i infants i les línies d'acció del programa de mediació escolar a entitat La Obrera i explorar col·laboració	Sabadell

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Programa gestió i resolució de conflictes	Presentació del servei de mediació a les professionals de salut mental del Taulí	Sabadell
Venda d'alcohol	Campanya "Crític" sobre la venda d'alcohol	Montornès del Vallès

11.5 Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Programa de mesures restauratives alternatives a la sanció administrativa	Conducció de les persones participants per l'itinerari R4 (reconeixement / identificació dels fets; responsabilització sobre els danys; vies de reparació del mal causat i restauració de les relacions malmeses); gestió administrativa dels expedients sancionadors congelats durant el procés restauratiu; Avaluació final	Sant Boi de Llobregat
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Disseny i conducció de les sessions amb les persones que participen del programa (reflexionar, assumir la responsabilitat de les accions per les que han estat sancionades, i a reparar els danys causats a través del programa de treballs substitutoris); Seguiment dels treballs substitutoris (acompanyament al personal de l'equip d'educació cívica en la tasca de sensibilització en l'ús responsable i respectuós dels espais públics i la promoció de la bona convivència).	Cornellà de Llobregat
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Acollida i entrevista als participants per valorar la viabilitat de la MASE; Disseny de la mesura; Coordinació amb els departaments corresponents amb qui s'aplicarà la mesura (catàleg de mesures); Validació del procés i resultat de l'acció i coordinació amb l'instructor del procés sancionador i la tècnica de MASE.	Sant Vicenç dels Horts

11.5 Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Mesura alternativa a la sanció econòmica	Coordina el circuit (rebuda de l'expedient de sol·licitud del departament legal un cop ha parat la sanció administrativa, contactar amb el sol·licitant, entrevistes d'acollida i tancament, contacte amb el servei on es proposa fer la mesura, redacció d'informe final i contacte i coordinació amb la comissió cívica per informar, definir circuits, propostes, actuacions, concrecions.	Olesa de Montserrat
Mesures alternatives a la sanció econòmica - MASE (Adults i menors)	Coordinació amb la Unitat de Sancionadors, recepció de la sol·licitud de MASE; Entrevistes amb la persona beneficiària (en cas de ser menor, també amb els seus tutors legals); Recerca del projecte o servei on la persona realitzarà les mesures i coordinació, seguiment i redacció informe final.	Igualada
Projectes Compartits. Mesures en benefici a la comunitat	Entrevistes individuals	Viladecans
Mesures alternatives a la sanció Econòmica (MASE)	Entrevista individual amb la persona sol·licitant; Concreció de l' activitat a desenvolupar i coordinació; Seguiment i valoració de l'acció desenvolupada i informe final.	Vic
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Disseny del circuit de MASE dins de la ordenança municipal; El SMC és un dels referents en el circuit MASE	Anoia (Consell Comarcal)
Programa de mesures alternatives a la sanció	Atenció individualitzada i implantació de mesures reparadores adaptades a cada persona creant un espai de treball, educatiu i de conscienciació on tots els agents de la comunitat poden tenir-hi el seu paper.	Sant Pere de Ribes

11.5 Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Mesures reparadores	Realització de les entrevistes i seguiment de les mesures amb coordinació amb les entitats i procediment sancionador	Vilafranca del Penedès
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Tutorització del procés: entrevista valorativa, pla de treball i calendari, seguiment i la valoració final.	Montornès del Vallès
Programa de responsabilitat ciutadana activa	<p>Contacte amb la persona sol·licitant, entrevista restaurativa inicial, determinació de l'acció/ons reparadora/es a realitza (mediació, prestacions en benefici de la comunitat, activitats socioeducatives i plans de desenvolupament personal i familiar, suport emocional i treball actitudinal), acompanyament, coordinació amb serveis i seguiment de la persona infractora, entrevista de tancament i informe final.</p> <p>Casos provinents d'ordenança i derivats del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de Justícia (SMAT).</p> <p>Circuits de col·laboració amb l'equip d'Agents Cívics de la ciutat (per casos d'espai públic. Acompanyament socioeducatiu amb Agents Cívics).</p>	L'Hospitalet de Llobregat
Programa de mesures alternatives a la sanció econòmica	<p>Lidera, coordina i impulsa el programa amb coordinació de diferents agents interns.</p> <p>Atenció a les persones infractores que vulguin participar, entrevista, pla de realització i informe valoratiu.</p>	Les Franqueses del Vallès
Mediació en relació al Departament de Justícia	Coordinació amb el Departament de Justícia i des de la proximitat, la intervenció, la facilitació i/o la co-mediació. Donar a conèixer el Servei de Mediació a les persones penades.	Prat de Llobregat (el)
Mediació reparadora	Mediació reparadora per afavorir la responsabilitat i inclusió social.	Prat de Llobregat (el)

11.5 Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Mesures alternatives a la sanció econòmica -MASE-	Difondre el programa i cercar alternatives vàlides i possibles per a realitzar la mesura alternativa a la sanció, en funció de les hores i les habilitats de la persona titular de la sanció.	Abrera
Treball en benefici a la comunitat (departament de justícia)	Organitza les sessions, posant el contacte els serveis i les delegades de Justícia segons el perfil de l'interessat	Abrera
Programa de mesures alternatives a la sanció econòmica	Rebuda de la sol·licitud i primera entrevista amb la persona interessada (i amb tutors legals en cas de ser menors d'edat), una o més entrevistes per acordar amb la persona interessada quina serà la mesura a fer; coordinació amb l'entitat per tal de fer seguiment.	Castelldefels
Mesures alternatives a la sanció econòmica per infracció a la Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana	Avaluació de la sol·licitud, trasllat al departament corresponent per l'entrevista i comunicació de la mesura substitutòria de treball comunitari i/o participació en activitats formatives/educatives en matèria de promoció dels valors cívics.	Mollet del Vallès

Annexos

Guia d'interpretació

Introducció

Missió dels Serveis de Mediació Ciutadana

Els Serveis de Mediació Ciutadana (SMC) defineixen la seva missió com:

“Servei públic local gratuït que treballa per afavorir la convivència, oferint vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes (mediació ciutadana, mediació reparadora, etc.) que sorgeixen en el municipi, a través de la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania, de forma transversal i cooperativa, fomentant la sensibilització i la formació”.

Correlacions

Molt majoritàriament els indicadors tenen una correlació positiva – l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix – i són els següents:

- ▶ Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants
- ▶ Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants
- ▶ Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants
- ▶ Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants
- ▶ % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents
- ▶ % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents
- ▶ Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació
- ▶ Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació
- ▶ Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització
- ▶ Visites professionals als Serveis de Mediació
- ▶ Hores d'obertura setmanal per la tarda
- ▶ Visites al web (o blog)
- ▶ Nombre d'actuacions en xarxes socials
- ▶ Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió
- ▶ % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació
- ▶ Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants
- ▶ Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)
- ▶ Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)
- ▶ Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)
- ▶ Despesa corrent del servei per habitant
- ▶ % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal
- ▶ % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)
- ▶ Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)
- ▶ IVSO 1: % d'atur
- ▶ IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF
- ▶ IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge
- ▶ IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa – l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix – i són els següents:

- ▶ % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats). Tanmateix, aquest indicador es considerarà oportunitat de millora quan el seu valor sigui superior a 30%.
- ▶ Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)
- ▶ % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats). Tanmateix, aquest indicador es considerarà oportunitat de millora quan el seu valor sigui superior a 30%.
- ▶ % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)
- ▶ % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res. Tanmateix, es considerarà oportunitat de millora quan el valor de l'indicador sigui superior a 5%.
- ▶ % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)

Finalment altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada i són els següents:

- ▶ Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació
- ▶ Nombre de taules transversals participades pel Servei de mediació
- ▶ % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació
- ▶ % de casos oberts a proposta del servei de Mediació
- ▶ % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals
- ▶ % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions
- ▶ % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals
- ▶ % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ Hores d'atenció al públic setmanal al matí

- ▶ % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)
- ▶ % de Gestió indirecta (concessió, altres)
- ▶ Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat
- ▶ Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)
- ▶ Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res
- ▶ % de dones s/ total de mediadors/res
- ▶ % de dones comandament s/ total de comandaments
- ▶ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent
- ▶ Població
- ▶ Densitat de població (hab. / km² municipi)
- ▶ Renda per càpita
- ▶ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana
- ▶ IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100)
- ▶ IVS5: % població nascuda fora UE (base 100)

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- ▶ **En verd:** els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ▶ **En taronja:** els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més gran, pitjor.
- ▶ **En groc:** els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.

Quadre Resum Indicadors

ENCÀRREC POLITIC	Impulsar la mediació ciutadana		2023		Gestionar els casos de mediació		2023		Vies d'accés dels casos de mediació		2023		Potenciar les diverses àrees de mediació		2023	
	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	5,9	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	25,7	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	45,2	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	59,7								
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,2	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,5	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	4,8	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	2,7								
	Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	5,4	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	48,7	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	40,6	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	2,0								
	Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	9,8	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,2	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	5,2	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	3,9								
					% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	4,1	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	1,3								
	Impulsar el treball transversal		2023		Promoure la col·laboració amb altres agents		2023				% d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediador/a	12,1				
	Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació	3,7	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	21,7	% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	5,9										
	Nombre de taules transversals participades pel Servei de mediació	6,3	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	35,4	% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	12,4										
			% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	50,4												

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat als SMC		2023		Ofertir un servei accessible als usuaris		2023		Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2023		Identificar els casos de mediació reparadora atesos		2023	
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,6	Hores d'obertura setmanal pel matí	23,9	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	62,1	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,8								
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	4,0	Hores d'obertura setmanal per la tarda	7,9	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,0										
	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats)	55,5			% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,8	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web		2023							
	% de casos multipartis s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	18,7			% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,3	Visites al web (o blog)	1.527,7								
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,9			% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,5	Nombre d'actuacions en xarxes socials	30,0								
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	9,0			% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,7	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	3,9								
	Visites professionals als Serveis de Mediació	8,9			% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,8										

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2023		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2023		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2023		Millorar les habilitats dels/les treballadors/res		2023	
	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	45,3	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	4,6	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	32,2								
	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	15,0	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	30.324,3	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	19,3								
	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	42,8	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,2	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	94,9										
	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	41,9														
							Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes		2023							
							% de dones s/ total de mediadors/res	73,1								
							% de dones comandament s/ total de comandaments	72,7								

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2023		Finançar adequadament els recursos		2023	
	Despesa corrent del servei per habitant	1,5	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0				
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	28,4				
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	71,6				

ENTORN	2023		2023		2023		2023	
	Població	61.422,4	Nombre de centres	1,2	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	97,9	IVSO 5: % població estrangera de països de renda mitjana o baixa	102,7
	Densitat de població	616,8	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	94,2	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	100,8	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	99,2
	Renda per càpita	18.153,6	IVSO 1: % d'atur	102,2	IVSO 4: % població de 85 anys o més	101,6		

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic

Impulsar la mediació ciutadana

Participants directes en processos de mediació /gestió i/o /facilitació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra els/les participants directes en processos de mediació/ gestió i/o facilitació en relació al conjunt de la població. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les assistents a activitats de sensibilització).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació: Persones que han participat presencialment en els processos de mediació tancats durant el període. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions -com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). En el cas de grups, únicament es comptarà els individus que "s'han assegut a la taula de mediació ". <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,9		Ens locals participants: 46

Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos tancats en el període (excepte desestimats) per cada mil habitants.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos tancats (excepte desestimats) en el període}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, excepte casos desestimats: És la suma de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació/ gestió/ facilitació interromputs i/o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 2,2		Ens locals participants: 46

Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de formació per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de formació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'assistents a activitats de formació: Persones que han assistit a activitats formatives, enteses com aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret - escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris...- En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència.. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Idescat - INE. 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,4		Ens locals participants: 46

Número d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de sensibilització per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de sensibilització}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'assistents a activitats de sensibilització: Persones que han assistit a activitats de sensibilització, enteses com aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població i promoure-la vers la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells...En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència.. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Idescat - INE. 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 9,8		Ens locals participants: 46

Gestionar els casos de mediació

% de casos de mediació amb acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat amb acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació amb acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 25,7%		Ens locals participants: 45

% de casos de mediació sense acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat sense acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació sense acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 6,5%		Ens locals participants: 45

% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de gestió o facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de gestió / facilitació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de gestió / facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, però s'ha realitzat una entrevista presencial amb una de les parts implicades i es continua intervenint fins el final del procés. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 48,7%		Ens locals participants: 45

% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que s'han derivat o interromput.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos derivats o interromputs</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació/ gestió/ facilitació derivats o interromputs: Casos en els quals tot i haver-hi un conflicte identificat, un cop oberts s'ha considerat que s'han de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori (derivats). O bé aquells en els que s'ha començat a intervenir però han estat interromputs; bé a voluntat de les parts, o bé a decisió del servei (interromputs). Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 19,2%		Ens locals participants: 45

Vies d'accés dels casos de mediació

% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació: Total de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 45,2%		Ens locals participants: 45

% de casos oberts a proposta del Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats, oberts a proposta del Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació: Total de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,8%		Ens locals participants: 45

% de casos adreçats al Servei de mediació per altres serveis municipals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc...		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 40,6%		Ens locals participants: 45

% de casos adreçats a Servei de mediació per altres administracions		
Explicació de l'indicador:		
Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc...		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres administracions</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,2%		Ens locals participants: 45

% de casos adreçats als Serveis de mediació per entitats ciutadanes o professionals		
Explicació de l'indicador:		
Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc...		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,1%		Ens locals participants: 45

Potenciar les diverses àrees de mediació

% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 59,7%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a activitats de formació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de formació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de formació}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de formació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de formació, del conjunt de mediadors/res. Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris...- <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 2,7%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de sensibilització.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de sensibilització, del conjunt de mediadors/res. Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 2,0%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a assessoraments sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a assessorament}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a assessorament: Sumatori total d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,9%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a activitats de difusió a mitjans de comunicació (premsa, ràdio o televisió), a xarxes socials i al blog o web del servei. NO INCLOU les hores dedicades a activitats de formació o sensibilització."		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de difusió}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de difusió: Sumatori total d'hores anuals dedicades a activitats de difusió a mitjans de comunicació (premsa, ràdio o televisió), a xarxes socials i al blog o web del servei. <i>Font: Ajuntaments</i> NO INCLOU les hores dedicades a activitats de formació o sensibilització. ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1,3%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana i en Projectes Compartits Municipals coliderats per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.)		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a l'acció comunitària}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a l'acció comunitària: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i en Projectes Compartits Municipals coliderats per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.) <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 12,1%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a la participació en taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador:		
<p>Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.</p>		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,9%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a d'altres activitats sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador:		
<p>Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a altres activitats que no estan en cap dels punts anteriors.</p>		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a altres activitats}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a altres activitats: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a altres activitats no ressenyades en els apartats anteriors, del conjunt de mediadors/res. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 12,4%		Ens locals participants: 44

Impulsar el treball transversal

Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació		
Explicació de l'indicador: Nombre d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i nombre de participacions en Projectes Compartits Municipals coliderats per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.), realitzades durant l'any.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació: Nombre total d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, nombre de participacions en Projectes Compartits Municipals coliderats per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.), realitzades durant l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,7	Ens locals participants: 37	

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Taules transversals del municipi		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi: Nombre total de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 6,3	Ens locals participants: 36	

Promoure la col·laboració amb altres agents

% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que han estat gestionats en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents: Casos que el SMC gestiona en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 21,7%		Ens locals participants: 45

% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'activitats formatives realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents}}{\text{Número d'activitats formatives realitzades en el període}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents: del total d'activitats formatives en que ha participat el SMC, aquelles planificades, organitzades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser activitats finalitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'activitats formatives realitzades en el període: Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris... En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 35,4%		Ens locals participants: 39

% d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra, del total d'activitats de sensibilització realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents}}{\text{Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents: Del total d'activitats de sensibilització en que ha participat el SMC, aquelles gestionades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Activitats finalitzades en el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període: Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... En tots els casos, han de ser activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 50,4%		Ens locals participants: 36

II. Dimensió usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/àries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació a través del seu grau de satisfacció.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries: El grau de satisfacció amb el servei de mediació / gestió / facilitació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries dels casos tancats en el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,6	Ens locals participants: 23

Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/total de casos tancats (excepte desestimats)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat del SMC, entesa com el temps mitjà per donar una primera resposta a una sol·licitud rebuda.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció (casos de mediació/ gestió/ facilitació) : La sol·licitud rebuda al SMC computa tan si la demanda ha estat rebuda per via escrita, telefònica o presencial. La primera intervenció s'entén com el contacte del/a mediador/a amb la part sol·licitant, sigui presencial o telefònica. No es computen trucades telefòniques per a concertar hora, només trucades amb contingut tècnic. Es computa el temps entre sol·licitud i primera intervenció del total de casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,0	Ens locals participants: 43

Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)		
Explicació de l'indicador:		
<p>Mitjana de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any.</p> <p>El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts."</p>		
Fórmula de càlcul:	<i>N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats)</i>	
	Nombre total de casos tancats	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats): SUMATORI dels dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any. PER EXEMPLE, si durant el trimestre s'han tancat 2 casos i un s'han tardat 25 dies i l'altre 10 dies en tancar-lo, el valor a anotar és 35. El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 55,5		Ens locals participants: 45

% de casos multipart s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos que són multipart.		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos multipart tancats en el període</i>	
	Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)	
x 100		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de casos multipart tancats en el període: Es consideraran multipart aquells casos en els que hi ha participat com a mínim 4 parts. Entenem per part tot aquell que tingui un posicionament diferent a l'altre o altres i que s'hagi assentat a la taula de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 18,7%		Ens locals participants: 45

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de formació a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	Grau de satisfacció amb les activitats de formació	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El grau de satisfacció amb les activitats de formació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,9		Ens locals participants: 27

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de sensibilització a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	Grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 9,0		Ens locals participants: 15

Visites professionals als Serveis de mediació		
Explicació de l'indicador: Nombre total de visites de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana: Nombre total de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana. PER EXEMPLE col·lectius de professionals d'altres comunitats o organismes internacionals, grups d'estudiants o persones a títol individual amb interessos professionals. NO INCLOU les persones que assisteixen a les activitats de formació o sensibilització que realitza el Servei de Mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,9		Ens locals participants: 46

Oferir un servei accessible als usuaris

Hores d'atenció al públic setmanal al matí	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària dels matins.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores d'atenció al públic setmanal al matí}}{\text{Total de casos}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre al matí (fins a les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 23,9	Ens locals participants: 46

Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària de les tardes.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda}}{\text{Total de casos}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre a la tarda (a partir de les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 7,9	Ens locals participants: 46

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos veïnals sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos Veïnals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Veïnals: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una comunitat de veïns o derivada de relacions de veïnatge. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït el conflicte. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 62,1%	Ens locals participants: 45

% de casos familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos familiars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Familiars</i>	$\times 100$
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Familiars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família (extensa). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 11,0%		Ens locals participants: 45

% de casos escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos escolars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Escolars</i>	$\times 100$
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Escolars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en l'àmbit escolar (també instituts) i que té conseqüències en el propi centre o en el seu entorn. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,8%		Ens locals participants: 45

% de casos d'activitats econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'activitats econòmiques sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'Activitats Econòmiques</i>	$\times 100$
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'Activitats Econòmiques: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda per la realització d'una activitat econòmica. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 11,3%		Ens locals participants: 45

% de casos associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos associatius sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Associatius</i>	$\times 100$
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Associatius: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el sí d'una o entre associacions o entitats del municipi i entre entitats i ciutadans/es. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,5%		Ens locals participants: 45

% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'espais públics sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'espais públics</i>	$\times 100$
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'espais públics: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en un espai públic tancat o obert. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 2,7%		Ens locals participants: 45

% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a d'altres tipologies de casos (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Altres casos</i>	$\times 100$
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Altres casos: Casos atesos de qualsevol altre tipus no inclosos en els apartats anteriors. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,8%		Ens locals participants: 45

Identificar els casos de mediació reparadora

% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos de mediació reparadora sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació reparadora: Aquells casos en els quals s'obre un expedient sancionador per l'incompliment de la normativa vigent i la mediació es presenta com alternativa. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 6,8%	Ens locals participants: 45	

Difondre el servei als mitjans de comunicació

Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana	
Explicació de l'indicador: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1.527,7	Ens locals participants: 30

Nombre d'actuacions en xarxes socials	
Explicació de l'indicador: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en xarxes socials</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'actuacions en xarxes socials: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 30,0	Ens locals participants: 46

Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió	
Explicació de l'indicador: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,9	Ens locals participants: 46

III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 100,00%		Ens locals participants: 45

% de Gestió indirecta (concessió, altres)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,00%		Ens locals participants: 45

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei		
Explicació de l'indicador.		
Aquest indicador mostra el percentatge de la despesa externalitzada del servei de mediació sobre el total de despeses corrents del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa externalitzada del servei de mediació}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa externalitzada del servei de mediació: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 directament relacionades amb la prestació del Servei de Mediació Ciutadana. No s'inclouen subministraments, serveis de neteja, seguretat... Les despeses s'entendran amb l'IVA inclòs. Aquesta dada correspon a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 42,8%		Ens locals participants: 45

% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació		
Explicació de l'indicador.		
Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla}}{\text{Nombre total de professionals}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de professionals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 41,9%		Ens locals participants: 45

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la disponibilitat de mediadors/es (en termes d'hores anuals de mediador/a) per al conjunt de la població.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternatives de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 45,3		Ens locals participants: 46

Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'hores que es dediquen per cada cas tancat a activitats de mediació/gestió/facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 15,0		Ens locals participants: 44

Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació (excepte derivats, interromputs i desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'intervencions necessàries per tancar un cas de mediació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats}}{\text{Casos de mediació amb acord} + \text{Casos de mediació sense acord} + \text{Casos de gestió/ facilitació}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió /facilitació tancats: Entenem per intervenció qualsevol contacte tècnic del/ la mediador/a amb una de les parts implicades via telefònica o presencial. No s'inclouran els contactes realitzats per tasques de gestió. No s'inclouen les intervencions en els casos derivats, interromputs o desestimats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de gestió/ facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, ja que no s'ha realitzat una entrevista presencial -ni conjunta, ni individual- amb alguna de les parts implicades; tot i què es continua intervenint fins al final del procés, amb l'altra o altres parts. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,2		Ens locals participants: 45

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al clima laboral, entenent que quant major sigui la importància relativa de les baixes sobre el total d'hores treballades presumiblement pitjor serà el clima laboral.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res}}{\text{Hores anuals de mediadors/res}}$	$\times 100$
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt dels mediadors/res, tant interns com externs. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals del conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternativa de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,6%		Ens locals participants: 42

Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert).		
Fórmula de càlcul:	<i>Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert): Sou brut anual del lloc de treball de Mediator/a a jornada completa tant interns com externs (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base de cada Ajuntament (mediadors/res interns) o de l'empresa externa (mediadors/res externs). En cas de professionals amb dedicació parcial, caldrà -tot mantenint la relació "dedicació/ sou"- imputar un sou com si es realitzés efectivament una jornada estàndard, segons conveni de l'ajuntament. No es consideren els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris.. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 30.324,30€		Ens locals participants: 43

Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'antiguitat del conjunt de mediadors, com una aproximació a l'acumulació d'experiència i continuïtat del servei.		
Fórmula de càlcul:	<i>Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res</i>	
	<i>Nombre de mediadors/res</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res: Sumatori dels mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res, tan interns com externs, tan a temps complert com a temps parcial, a 31 de desembre de l'any en estudi. Aquesta dada tan sols s'omplirà per aquells Serveis de Mediació Ciutadana que portin existint un mínim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 94,9		Ens locals participants: 45

Millorar les habilitats dels/les treballadors/res

Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de formació dels/les mediadors/es.		
Fórmula de càlcul:	<i>Hores anuals de formació dels/les mediadors/es</i>	
	<i>Nombre de mediadors/res a temps complert</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de formació dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de formació i participació a jornades i congressos (relacionats amb la mediació), rebudes pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 32,2		Ens locals participants: 42

Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de supervisió dels/les mediadors/es.		
Fórmula de càlcul:	<i>Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es</i>	
	<i>Nombre de mediadors/res a temps complert</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de supervisió, realitzades pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 19,3		Ens locals participants: 41

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

% de dones s/ total de mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la perspectiva de gènere en el conjunt del personal mediador.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de dones mediadores</i>	
	<i>Nombre de mediadors/res</i>	
x 100		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones mediadores: S'entén per mediadora aquella professional experta en la gestió i la resolució alternativa de conflictes, tan si és interna com externa. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a.. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 73,1%		Ens locals participants: 45

% de dones comandament s/ total de comandaments		
Explicació de l'indicador: Percentatge de DONES amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del Servei de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de dones amb càrrecs de comandament</i>	
	<i>Nombre total de comandaments</i>	
x 100		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones amb càrrecs de comandaments: Nombre de DONES que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Nombre total de comandaments: Nombre de treballadors/es que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 72,7%		Ens locals participants: 22

IV. Dimensió econòmica

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.		
Fórmula de càlcul:	<i>Despeses corrents del servei</i>	
	<i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1,5€		Ens locals participants: 46

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SMC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SMC.		
Fórmula de càlcul:	<i>Despeses corrents del servei</i>	
	<i>Despeses corrents del Pressupost Municipal</i>	
x 100		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,1%		Ens locals participants: 46

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb taxes i preus públics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora procedent dels usuaris (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,0%		Ens locals participants: 45

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 28,4%		Ens locals participants: 45

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació municipal.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2023: 71,6%		Ens locals participants: 45

V. Entorn

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre d'habitants}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 61.422,4 hab.	Ens locals participants: 46

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 616,8	Ens locals participants: 46

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 18.153,60€	Ens locals participants: 46

Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana per municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana: Nombre de seus físiques del servei de mediació ciutadana al municipi. Es considerarà el número efectiu d'oficines de Mediació Ciutadana actives, al darrer dia del període considerat. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1,2	Ens locals participants: 46

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: L'Índex de vulnerabilitat social és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis que participen en el Cercle. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable¹ adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals dels sis indicadors s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació (excloent el municipi de Barcelona). Per a l'agregació dels sis indicadors, s'ha seguit aquest procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Estandardització:</i> els valors transformats amb base 100 s'han estandarditzat. És a dir, se'ls ha aplicat un procediment estadístic per traslladar-los a una nova escala amb mitjana 0 i desviació típica 1, que té la forma d'una distribució normal (concentrada al voltant del punt central i amb un nombre similar de municipis a banda i banda). 2. <i>Tipificació:</i> els valors estandarditzats s'han tipificat. Això significa que s'han transformat en una escala amb una mitjana de 100 i una desviació típica de 20. 3. <i>Agregació:</i> s'ha aplicat una mitjana aritmètica dels valors tipificats dels sis indicadors (obtinguts al pas anterior). S'ha atorgat el mateix pes a tots els indicadors. 	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la <i>Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i>. • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. Font: <i>Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT)</i>. • Dificultat d'accés a l'habitatge: percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants (preu dels lloguers, 2017; IRPF: 2015). Font: <i>Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT</i>. • <i>Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat)</i>. • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. Font: <i>Institut Nacional d'Estadística (INE)</i>. • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. Font: <i>Idescat</i>. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 94,2	Municipis participants: 46

¹ Xifres inferiors a la mitjana en el cas de la Taxa d'atur registral, la Dificultat d'accés a l'habitatge, el Percentatge persones de 75 anys o més que viuen soles i el Percentatge de persones nascudes fora de la UE, i xifres superiors a mitjana en la Base Imposable mitjana de l'IRPF i la Taxa d'escolarització als 17 anys.

IVSO 1: Taxa d'atur registral (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (taxa d'atur més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més alta) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Taxa d'atur registral (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. <i>Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 102,2	Municipis participants: 46

IVSO 2: Base imposable mitjana de l'IRPF (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (renda més alta) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més baixa) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Base imposable mitjana de l'IRPF (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. <i>Font: Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 97,9	Municipis participants: 46

IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)
Explicació de l'indicador:

Percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants.

La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (dificultat més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (dificultat més alta) se situen per sota del 100.

Fórmula de càlcul: Dificultat d'accés a l'habitatge (mitjana Demarcació Barcelona = 100)

Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.

Variables utilitzades:

- Preu mitjà dels lloguers en un municipi, 2017. *Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya*
- Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. *Font: Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT).*

Valor mitjà de l'indicador 2023: 100,8

Municipis participants: 46

IVSO 4: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (base 100)
Explicació de l'indicador:

Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més.

La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.

Fórmula de càlcul: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (mitjana Demarcació Barcelona = 100)

Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.

Variables utilitzades:

- Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. *Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).*

Valor mitjà de l'indicador 2023: 101,6

Municipis participants: 46

IVSO 5: Percentatge de població nascuda fora de la UE (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Percentatge de població nascuda fora de la UE}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona}} \times 100$ (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variabes utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística (INE).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 102,7	Municipis participants: 46

IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més alt) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més baix) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Taxa d'escolarització als 17 anys}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona}} \times 100$ (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variabes utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. <i>Font: Idescat.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 99,2	Municipis participants: 46



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Sostenibilitat Social,
Cicle de Vida i Comunitat

Servei de Convivència, Infància i Persones Grans

Recinte Mundet. Edifici Migjorn, 3a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 713
s.convivencia.divers@diba.cat
www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciudadana



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/cci