

Informe de Conclusions 2014

Cercle de comparació intermunicipal
dels Serveis de Mediació Comunitària.

Introducció

En aquesta cinquena edició dels Cercles de comparació intermunicipal del Serveis de Mediació Comunitària, han participat 35 ens locals de la província.

En el marc d'aquesta iniciativa, i amb l'estreta col·laboració dels ens locals participants, s'han recollit dades relatives a l'organització, estructura i funcionament dels serveis per a l'any 2014. A continuació, presentem els resultats més rellevants de l'Informe Comparatiu Global.

L'informe consta de 4 apartats:

1. Introducció
2. Anàlisi global dels indicadors dels Serveis municipals de mediació
3. Anàlisi dels Tallers de millora
4. Conclusions

Els 35 ens locals que han participat en aquesta cinquena edició es caracteritzen per tenir una població superior a 10.000 habitants i/o per disposar d'un Servei municipal de mediació¹.

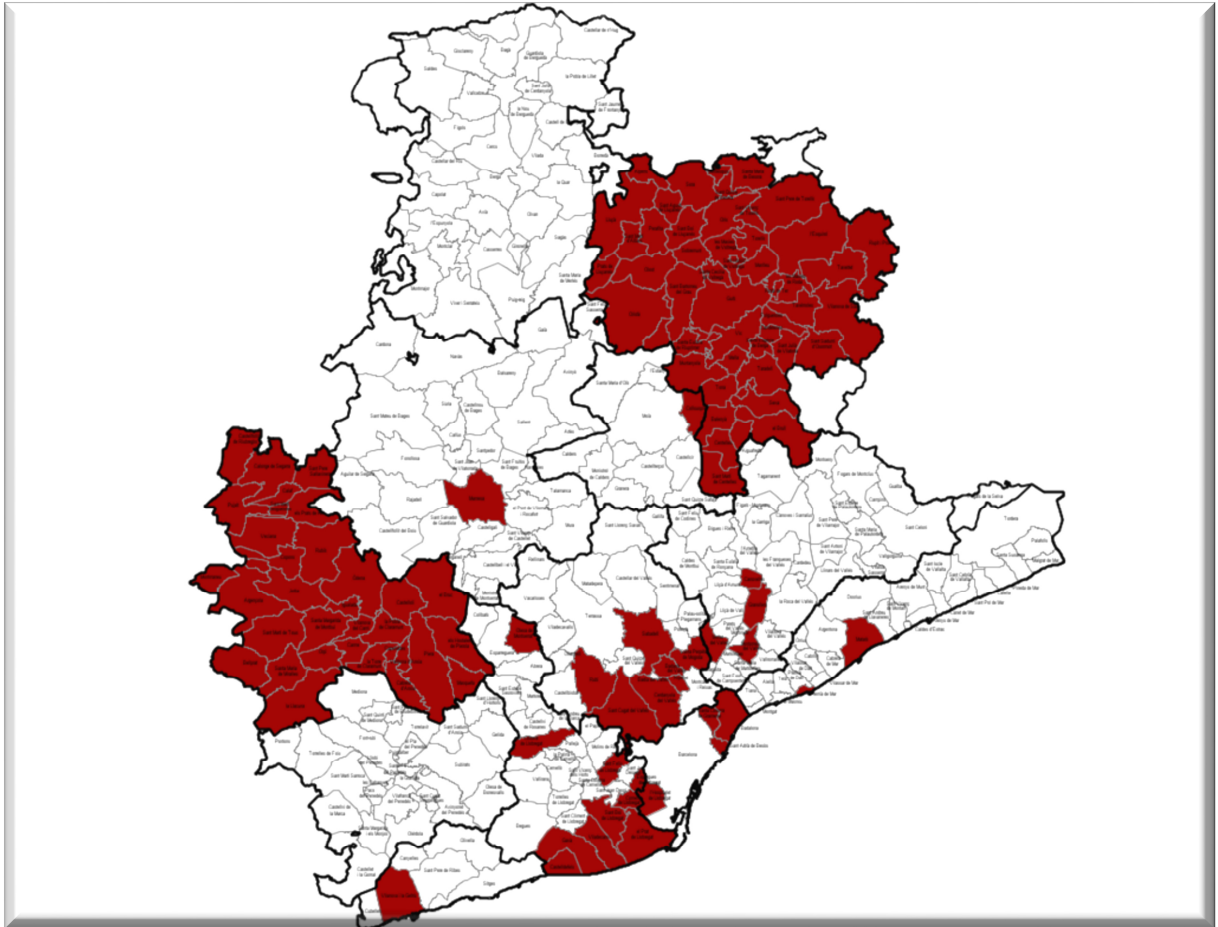
Participant	Població
Badalona	217.210
Barberà del Vallès	32.550
Castelldefels	63.255
Cerdanyola del Vallès	57.402
Canovelles	15.954
Consell Comarcal de l'Anoia	79.091
Consell Comarcal d'Osona	91.260
Cornellà de Llobregat	86.234
Esplugues de Llobregat	46.133
Gavà	46.326
Granollers	59.930
Hospitalet de Llobregat, L'	253.518
Igualada	38.751
Manlleu	20.279
Manresa	75.297
Mataró	124.280
Mollet del Vallès	51.719

Participant	Població
Montornès del Vallès	16.217
Olesa de Montserrat	23.543
Prat de Llobregat, El	62.866
Premià de Mar	28.163
Ripollet	37.233
Rubí	74.353
Sabadell	207.444
Sant Adrià de Besòs	35.386
Sant Boi de Llobregat	83.107
Sant Cugat del Vallès	87.118
Sant Feliu de Llobregat	43.715
Sant Pere de Ribes	29.339
Santa Coloma de Gramenet	118.738
Santa Perpetua de la Moguda	25.409
Vic	41.956
Viladecans	65.358
Vilafranca del Penedès	39.221
Vilanova i la Geltrú	65.941

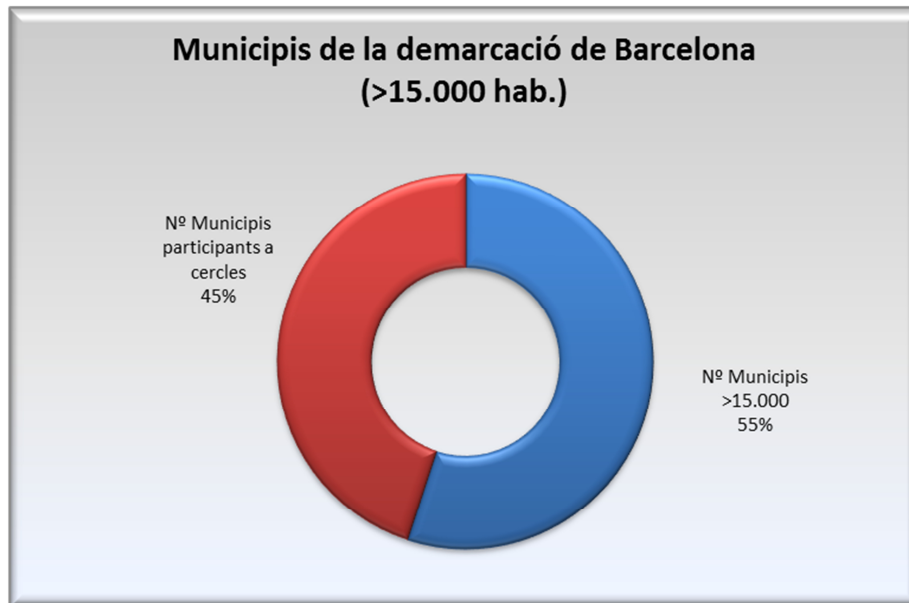
TOTAL POBLACIO	2.444.296
Ens locals participants	35

¹ Font INE

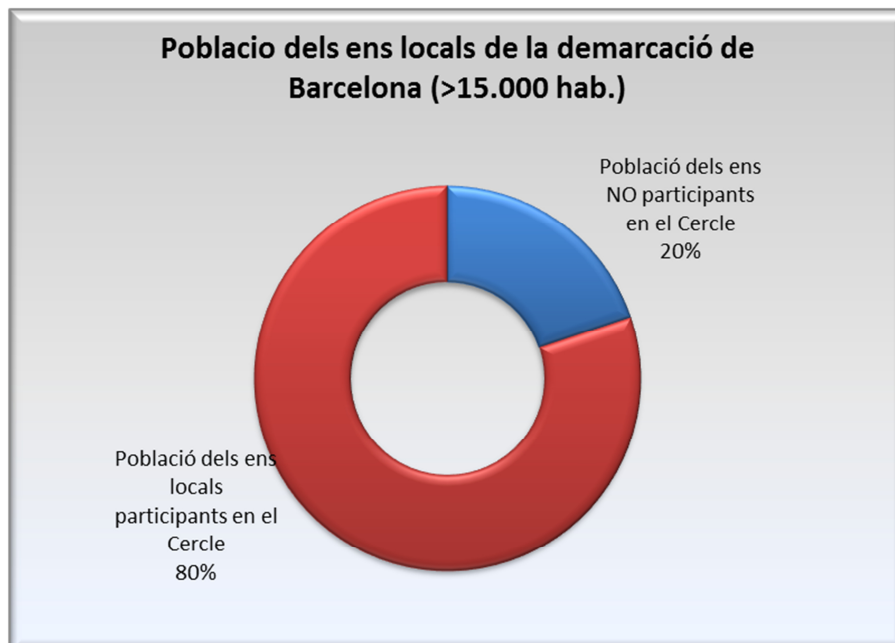
Aquest any s'han incorporat als Cercles els municipis següents: Canovelles, Manresa, Montornès del Vallès, Premià de Mar i Santa Perpetua de la Moguda. L'objectiu del Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana és poder comptar, per al cercle, amb tots els ens locals amb els que tenim signat conveni. La intenció és que per a la propera edició s'incorporin els ens locals que hi manquen: el Consell Comarcal del Berguedà, Berga i Terrassa.



Com s'aprecia en el gràfic 1, els 35 ens locals participants en el Cercle de comparació intermunicipal dels Serveis de mediació representen un 45% sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la província de Barcelona (a excepció de Barcelona ciutat). Així mateix, en relació al volum de població, els ens locals participants ja representen més del 80% de la població que resideix en els municipis de més de 15.000 habitants a la província (a excepció de Barcelona ciutat) tal com mostra el gràfic 2.



Gràfic 1. Pes relatiu (en nombre de municipis) dels ens locals participants al Cercle sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la província de Barcelona. Any 2014.

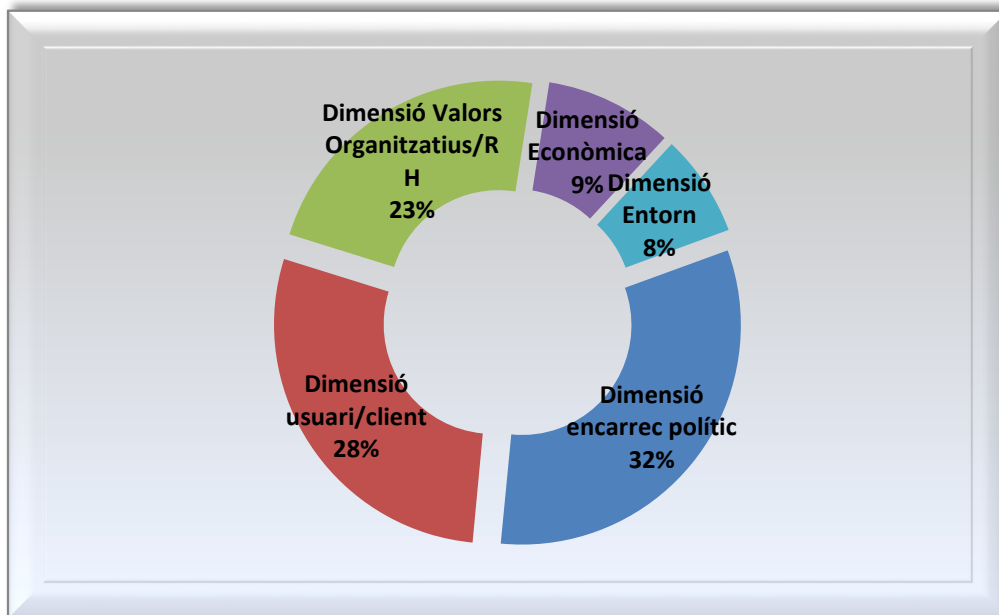


Gràfic 2. Pes relatiu (en població) dels ens locals participants al Cercle sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la província de Barcelona. Any 2014.

La metodologia a l'hora de recollir les dades ha estat relativament fàcil gràcies a l'experiència que ja tenien els ens participants en anteriors edicions dels Cercles i a les fitxes de seguiment. Aquestes fitxes consisteixen en un instrument de recopilació de dades amb periodicitat trimestral que, des del inici del Programa de Mediació Comunitària l'any 2006, els ens locals envien al Servei de Polítiques de Acció Comunitària i Participació Ciutadana per fer un seguiment i anàlisi comparatiu del

funcionament dels Serveis, de la conflictologia habitual amb la que treballen, del perfil dels i les usuaris/àries, del treball amb altres serveis dins de l'ens local així com amb altres institucions i entitats del territori, etc.

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



Gràfic 3. Distribució percentual dels indicadors segons la seva dimensió. Any 2014.

Abans de passar a l'anàlisi dels indicadors, és convenient recordar la missió dels Serveis de mediació, acordada pels ens locals participants en el Cercle:

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

Anàlisi global dels indicadors

L'anàlisi global dels indicadors es fa des de diverses perspectives:

- D'una banda, es fa una lectura descriptiva de les dades corresponents als valors mitjans de l'any de l'estudi i, per alguns indicadors, es realitza una anàlisi simple de dispersió de dades corresponents als diferents ens locals participants.
- En segon terme es fa un anàlisi des de la perspectiva transversal amb altres serveis, es comparen aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal (dimensió de Valors organitzatius / Recursos humans i en la dimensió econòmica).
- Per segon any consecutiu també es té en compte la perspectiva d'evolució temporal, en la que s'analiza les dades dels dos darrers anys per a la seva major homogeneïtat.
- Per últim, i aprofitant que el volum i les característiques des participants ho permet, també s'ha incorporat la perspectiva d'anàlisi que permet comparar les dades obtingudes per ens locals de més de 10.000 habitants amb les obtingudes pels ens locals de més de 60.000 habitants. Pel que fa als consells comarcals, tot i prestar servei a més de 60.000 hab., per dur a terme aquest anàlisi s'han inclòs dins el grup de més de 10.000 hab. per donar cobertura a municipis molt petits i de característiques molt concretes.

Cal destacar que de manera generalitzada la majoria dels resultats dels 53 indicadors no han patit canvis significatius respecte les dades obtingudes l'any anterior. Restem a l'expectativa de si en la propera edició de cercles les dades seguiran la mateixa tendència. De ser així, ens podríem començar a qüestionar si s'ha assolit un dels principals objectius que té el Servei d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana: la consolidació dels Serveis de Mediació en el món local.

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

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

DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC

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

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

I. Impulsar la mediació ciutadana

Impulsar la mediació ciutadana	2010	2011	2012	2013	2014
Participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants	6,9	6,7	7	5,8	5,1
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	1,4	2,1	1,9	1,9	2,0
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	--	4,2	3	2,8	2,9
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	6,1	3,8	4,2	2,4	3,0
Número d' "agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	--	0,6	0,2	0,3	0,4

Taula 1. Impulsar la mediació ciutadana.

En aquesta cinquena edició s'observa es manté la mateixa tendència que en l'any anterior. Durant el 2014 la mitjana de *casos tancats* ha estat similar respecte l'any anterior (2,0/1.000hab.), al igual que el nombre de participants directes en processos de gestió alternativa de conflictes (5,8/1.000hab. - 2013 a 5,1/1.000hab.- 2014).

Pel que fa al nombre d'assistents a les diferents activitats de prevenció i difusió (formació i sensibilització), aquests s'han incrementat. Aquest remuntada ha estat petita però cal tenir-la en compte, es deu bàsicament a l'increment dels assistents a la sensibilització ha passat de 2,4-2013 a 3 en el 2014, ja que en el cas dels assistents a la formació s'ha mantingut quasi igual (2,8-2013 → 2,9 el 2014). Si donem una ullada a l'evolució d'aquests dos indicadors podem comprovar una certa tendència a augmentar i a disminuir en anys alternatius, això podria ser degut a una estratègia interna dels serveis de mediació.

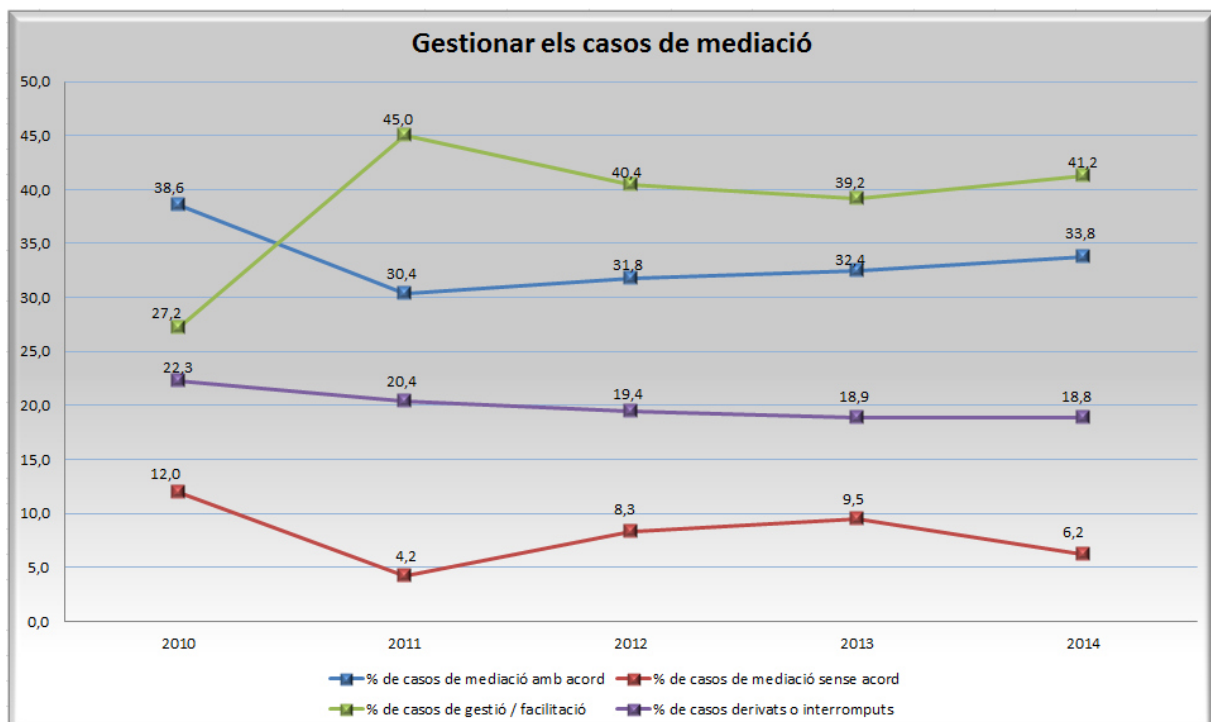
Tanmateix, la formació i la sensibilització contribueixen a augmentar el nombre de participants en processos de mediació, ja que un dels mitjans més importants per tal d'impulsar la mediació comunitària és el donar a conèixer a tota la ciutadania, mitjançant accions formatives i de sensibilització, l'existència d'aquest recurs municipal.

En el cas de la feina que s'ha dut a terme amb els "agents facilitadors de la convivència" es manté, en valor similar a l'any anterior: 0,3/1.000hab.- 2013 a 0,4/1.000hab.- 2014.

II. Gestionar els casos de mediació

Gestionar els casos de mediació	2010	2011	2012	2013	2014
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	38,6%	30,4%	31,8%	32,4%	33,8%
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12%	4,2%	8,3%	9,5%	6,2%
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	27,2%	45%	40,4%	39,2%	41,2%
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	22,3%	20,4%	19,4%	18,9%	18,8%

Taula 2. Gestionar els casos de mediació



Gràfic 4. Evolució temporal de com es gestionen els casos.

En l'edició anterior del cercle ja vàrem plantejar quant interessant seria poder analitzar el canvi de tendència metodològica a l'hora de gestionar els conflictes (mediació vs gestió i facilitació). La veritat és que, tenint en compte que tenim dades de 5 anys, aquest canvi de tendència es corrobora: en primer lloc trobem els casos es resolen mitjançant gestió i facilitació 41,2% i en segon terme trobem la mediació amb un 33,8%. Tot i així, no s'ha pogut arribar a una conclusió clara, al respecte.

A gran distància, hi trobem els casos de mediació que no han acabat amb acord. Destacar que el nombre de casos tancats sense acord és un 35% inferior respecte l'any anterior; el pes d'aquest decrement és degut a que en els municipis de +10.000 hab. el nombre de casos tancats sense acord han passat de ser el 14%-2013 a 8%-2014.

Les dades posen de manifest que sobre el total de casos tancats, més del 75% han finalitzat amb una resolució satisfactòria per a una o les diverses parts del conflicte (és a dir, els casos de mediació amb acord i els casos de gestió/facilitació).

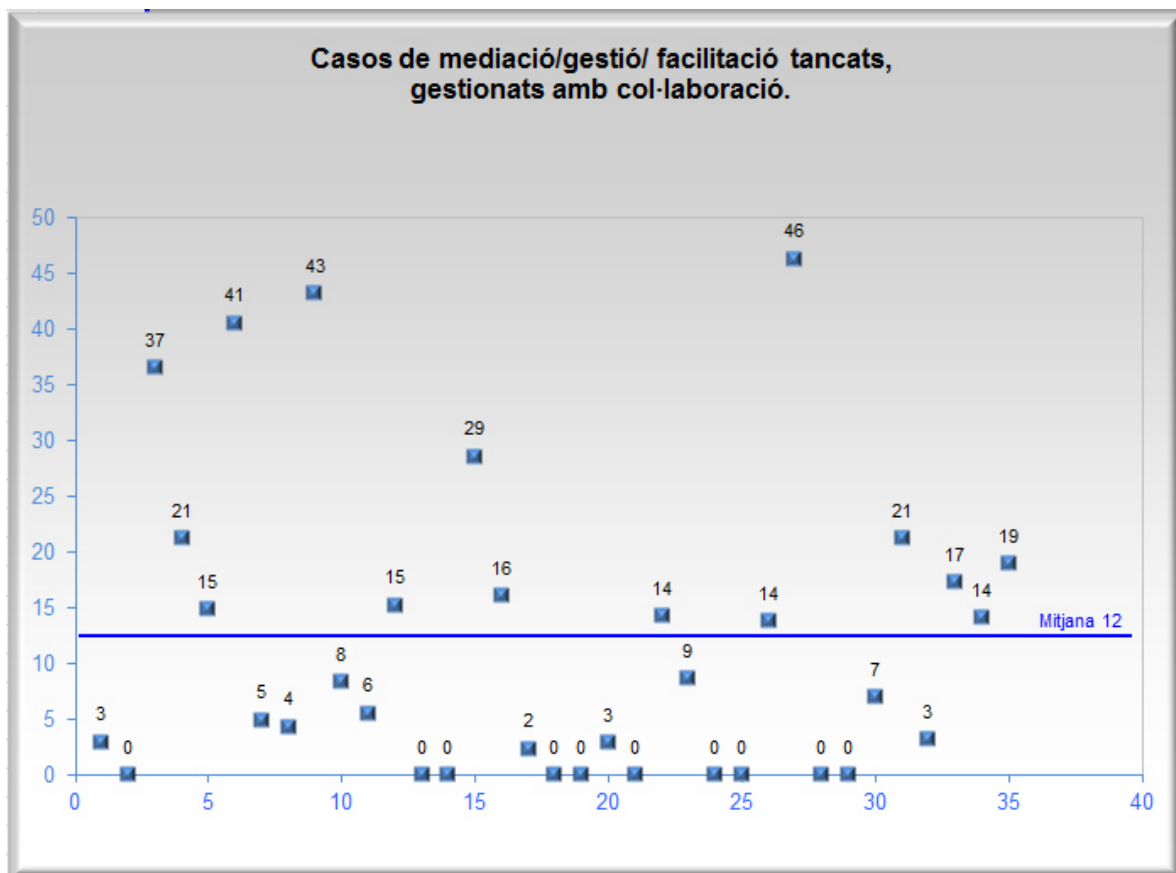
Es mantenen (18,9%-2013 a 18,8%-2014) el nombre de casos tancats que han estat derivats a altres serveis municipals o institucions del territori, o bé s'han hagut d'interrompre, no podent dur a terme un procés de mediació complet.

III. Promoure la col·laboració amb altres agents

Promoure la col·laboració amb altres agents	2011	2012	2013	2014
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	31,4%	24%	12%	12%
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	35,8%	53%	49%	42%
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	54,3%	40%	40%	36%

Taula 3. Promoure la col·laboració amb altres agents.

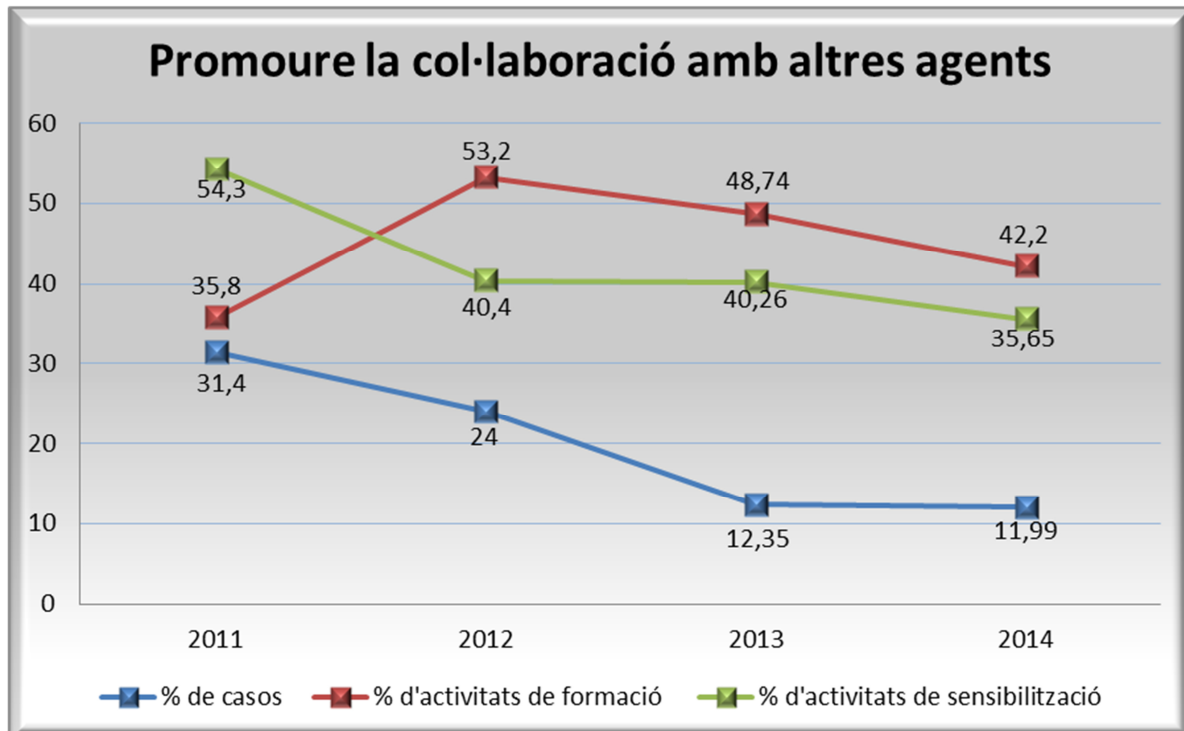
Hi ha una tendència generalitzada a col·laborar cada vegada menys amb altres agents, ja sigui en la gestió i/o realització d'activitats de formació com en la de les activitats de sensibilització. En els dos casos el decrement ha estat al voltant d'un 10% respecte l'any anterior. Val a dir que la mitjana de casos tancats amb col·laboració amb altres agents s'ha mantingut (12,35%-2013 a 12%-2014).



Gràfic 5. Col·laboracions en resolució de casos

El treball transversal amb altres serveis de l'ens local o amb institucions i entitats del territori és important per garantir un servei eficient i de qualitat. Per aquest motiu, és interessant analitzar

l'indicador que fa referència a la col·laboració amb altres organitzacions per a la resolució de casos. En el gràfic 5, de dispersió, comprovem que aquesta pràctica varia segons el municipi, veient que hi ha municipis que col·laboren més intensament (arribant a ser el 46% dels casos tancats) que altres amb organitzacions del territori, per a la resolució d'un conflicte. Però en tot cas, també segueix aquesta tendència de col·laborar cada cop menys, l'any 2013 l'ens local que gestionava més casos en col·laboració amb altres agents arribava a fer-ho en un 62% dels casos.



Gràfic 6. Evolució temporal de la col·laboració amb altres agents en les diferents activitats que fan els/les mediadors/res.

Tot i aquesta tendència a la baixa, més d'un terç de les activitats de formació i sensibilització es duen a terme en col·laboració amb altres agents.

Cal destacar que si comparem els municipis tenint en compte la seva població, podem comprovar que hi ha diferència significativa a l'hora de col·laborar amb altres agents per realitzar activitats de sensibilització, són els municipis +10.000 els que col·laboren més (+10.000-56% → +60.000-24%).

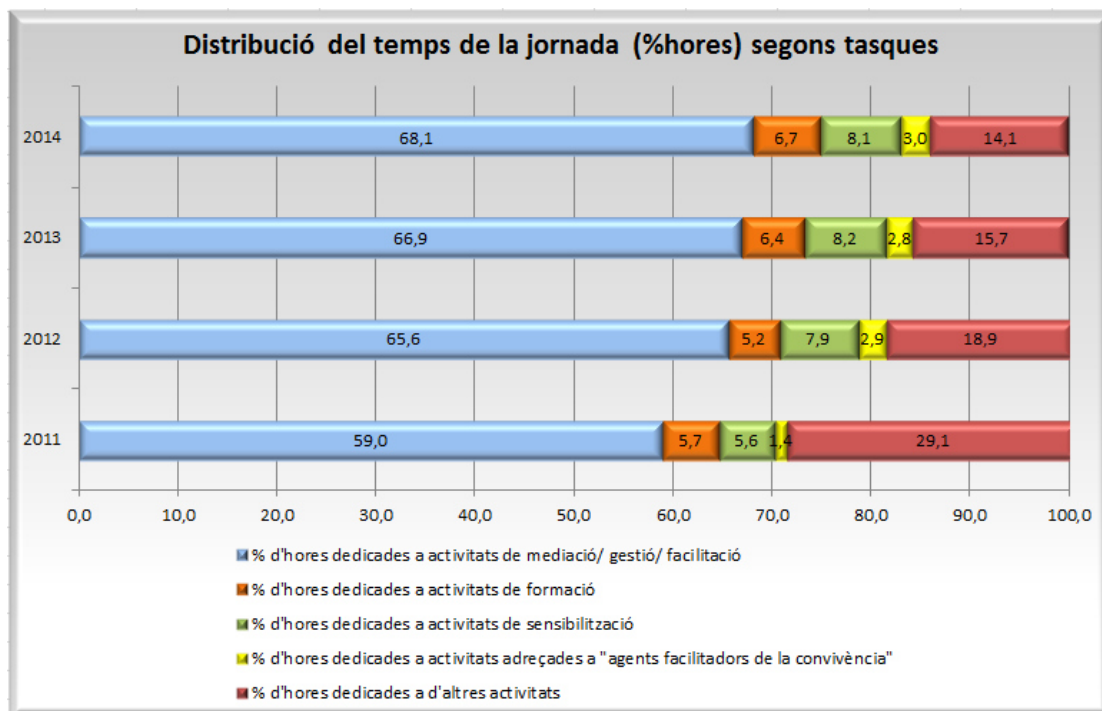
IV. Potenciar les diverses àrees de mediació

Potenciar les diverses àrees de mediació	2011	2012	2013	2014
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	59%	66%	67%	68 %
% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	5,7%	5,2%	6,4%	6,7%
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	5,6%	7,9%	8,2%	8,1%
% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	1,4%	2,9%	2,8%	3,0%
% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	29,1%	19%	16%	14%

Taula 4. Potenciar les diverses àrees de mediació.

Respecte a la distribució del temps dels mediadors/res s'ha mantingut exactament igual que l'any anterior.

És per això que: segueixen tenint força pes (68,1%) la realització de tasques relacionades directament amb la gestió alternativa de conflictes, mantenint la tendència any rere any. D'aquesta distribució de la dedicació horària se'ns evidencia una concepció i un model concret de Serveis de mediació Comunitària.



Gràfic 7. Evolució temporal de com es distribueixen el temps de la seva jornada laboral els/les mediadors/res.

És en aquest bloc, on queda palesa la diferència de model de Servei de mediació, tenint en compte les característiques del municipis. Mentre els ens locals petits (+10.000hab.) es caracteritzen per focalitzar tots els esforços del/les mediadors/res a resoldre casos de mediació, de gestió i de facilitació de conflictes (83% de la seva jornada laboral); en els ens locals més grans (+60.000hab.) els professionals de la mediació poden dedicar temps de la seva jornada a realitzar, també, tasques de sensibilització i difusió. Tot i així, es nota que any rere any els serveis de mediació s'esforcen per tal d'identificar millor totes aquelles tasques que duen a terme. Destacar també que els ens locals de més de 60.000 habitants tenen més dificultat a l'hora de classificar segons quines feines realitzen (% hores dedicades a altres: +60.000=17% i +10.000=8%).

DIMENSÍO USUARI / CLIENT

Aquesta dimensió segueix mantenint els mateixos objectius respecte l'any anterior, així com el nombre d'indicadors: 15. Aquests, mesuren el funcionament dels Serveis de mediació i quina és la qualitat del servei que s'ofereix. D'aquesta manera, la dimensió usuari / client persegueix els següents objectius:

- I. Oferir un servei de qualitat als Serveis de Mediació comunitària
- II. Oferir un servei accessible als i les usuaris/àries
- III. Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

I. Oferir un servei de qualitat als Serveis de Mediació comunitària

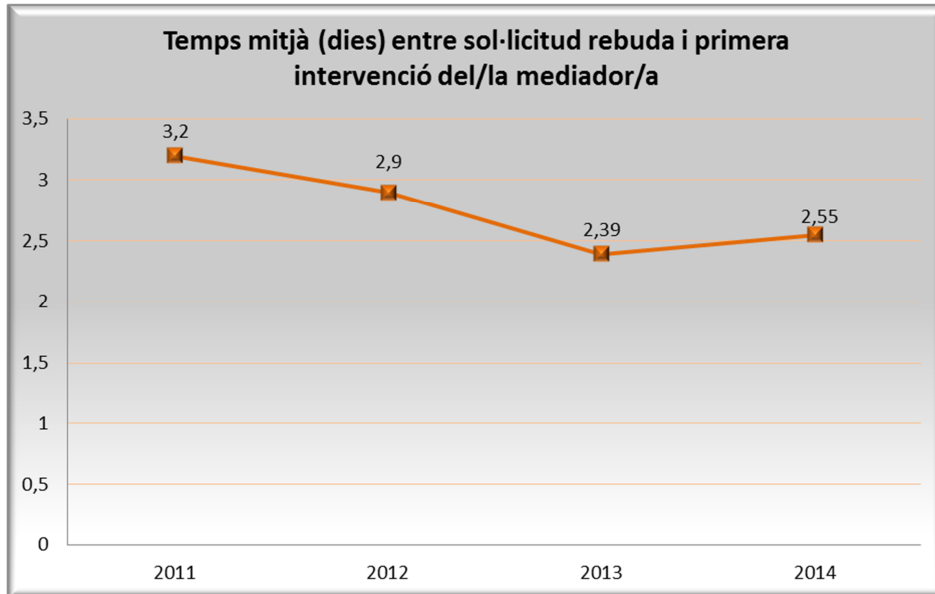
A l'hora de valorar la prestació dels Serveis de mediació, es valora tant la percepció dels i les usuaris/àries com l'agilitat a l'hora de donar resposta a les sol·licituds que arriben als Serveis.

Oferir un servei de qualitat als SMC	2011	2012	2013	2014
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	--	2,31	2,4	2,5
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,2	2,9	2,4	2,6
% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	64%	76%	69%	68%
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	17%	19%	14%	19%
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,6	8,6	8,5	8,7

Taula 5. Oferir un servei de qualitat als SMC

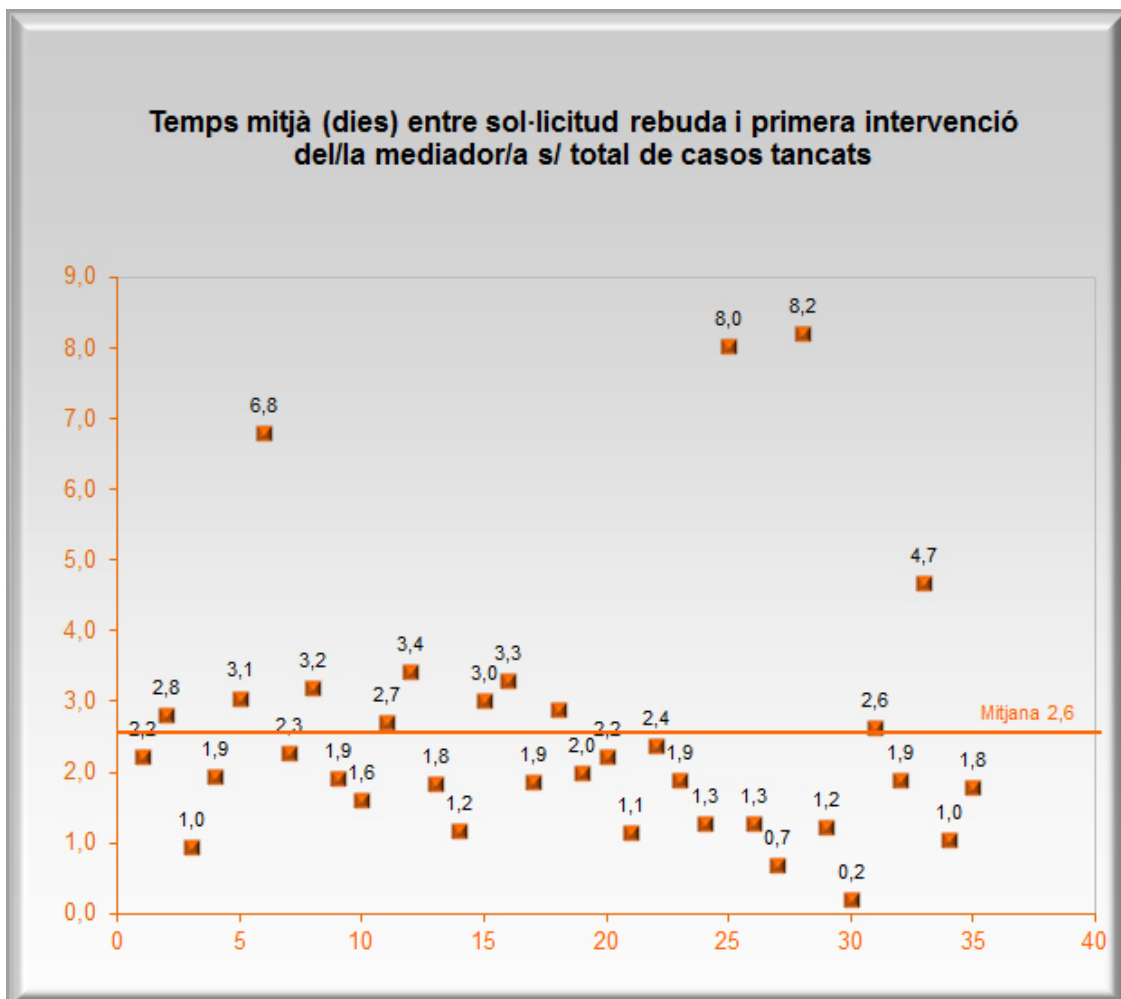
Per tercer any consecutiu s'han recollit dades sobre la valoració que els i les usuaris/àries fan dels serveis de mediació (escala 0-3), obtenint resultats quasi idèntics a l'any anterior: 2,5 – 2014. Tot i que el nombre de municipis que administren el qüestionari de satisfacció va creixent any rere any, en aquesta cinquena edició només es tenien dades de 20 dels 35 participants.

Pel que fa al temps transcorregut a l'hora de donar resposta a les sol·licituds de mediació, el gràfic 8 mostra que si bé la mitjana de dies que transcorren des de que arriba la sol·licitud al Servei fins que es realitza la primera intervenció és de 2,6 dies, a l'igual que en l'any anterior; la dispersió de les dades segons els municipis és molt elevada, passant d'atendre en el mateix moment la demanda (0,2 dies), fins a una gestió la qual es perllonga més en el temps i es pot arribar a trigar més de 8,2 dies a realitzar la primera intervenció.



Gràfic 8 Evolució temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció.

Tot i així, destacar el gran esforç que estan realitzant tots els municipis per reduir aquest interval, el qual ha quedat palès en les dades obtingudes: mentre en l'edició anterior l'ens local que més tardava en respondre la seva mitjana era de 12,5 dies, ara el temps màxim d'espera es de 8,2 dies



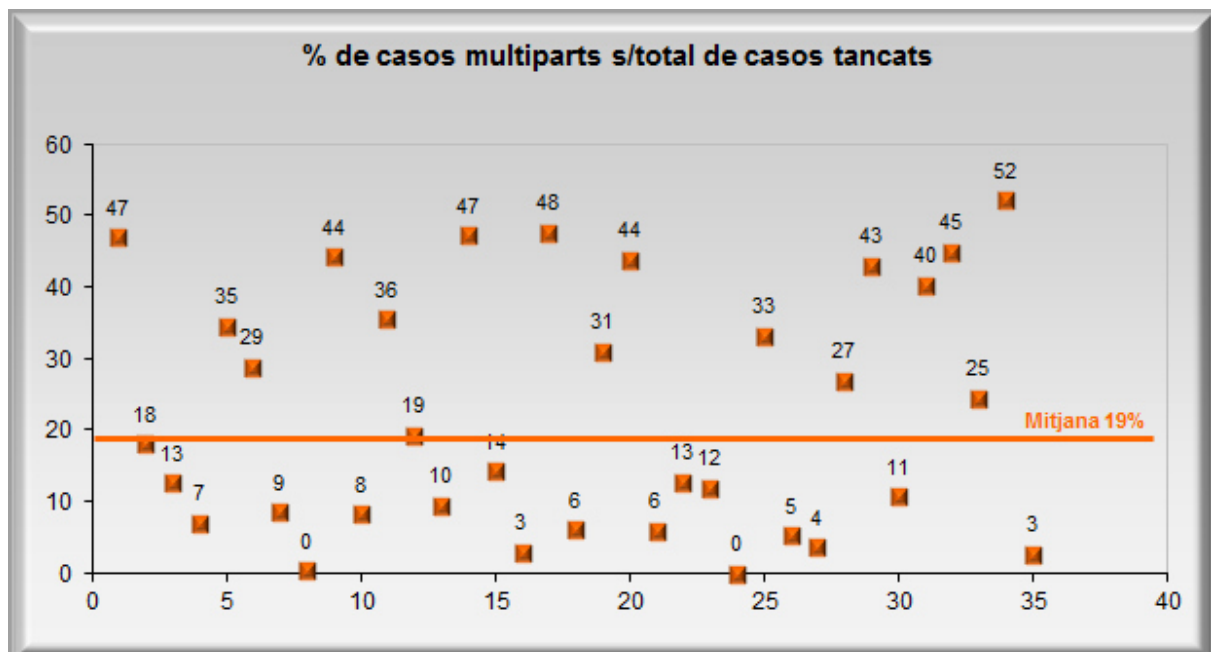
Gràfic 9. Temps mitjà entre sol·licitud rebuda i primera intervenció

Durant el 2014 el % de casos que s'han resolt en menys de 60 dies es manté respecte l'any anterior (69% -2013 a 68% - 2014). Tot i així, cal recordar que a l'hora de tancar un cas no només depèn de l'efectivitat dels Serveis, sinó també de la complexitat del cas en concret, que en molts casos ve donada pel nombre de parts que hi intervenen, així com per la tipologia.

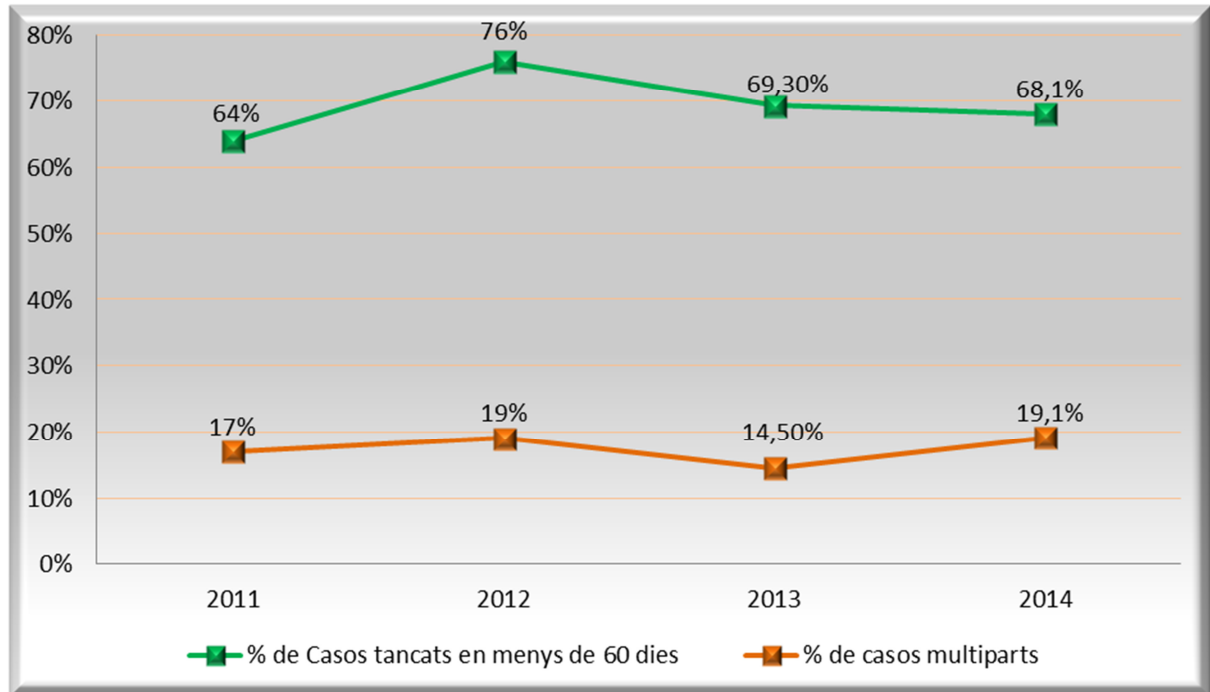
Tornem a trobar aquí un dels pocs indicadors, que com bé comentàvem al principi, han patit canvis significatius, en aquest cas han estat el % de casos multipart sobre el total de casos tancats: mentre en el 2013 aquest % corresponia a un 14, en el 2014 ha augmentat fins arribar a dades obtingudes en l'any 2012→19%.

En altres ocasions ens hem plantejat la hipòtesi de si el nombre de participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació i el % de casos multipart correlacionessin positivament. Hipòtesi que queda desmuntada en aquesta cinquena edició ja que davant l'augment significatiu del % de casos multipart, no s'ha vist augmentat el nombre de participants directes.

De l'anàlisi dels casos multipart que gestionen els Serveis, cal destacar que hi ha un municipi en concret el qual el 52% dels casos hi participen com a mínim 4 parts, fent així que la mitjana del conjunt dels ens locals participants als cercles augmenti fins a 19%.



Gràfic 10. % de casos multipart s/total de casos tancats.



Gràfic 11. Evolució temporal % casos tancats menys 60 dies i % casos multiparts

II. Oferir un servei accessible als i les usuaris/àries

Oferir un servei accessible als usuaris	2010	2011	2012	2013	2014
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	22,4	20,9	22,7	22,82	20,72
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	12,8	13	9,6	8,6	8,37

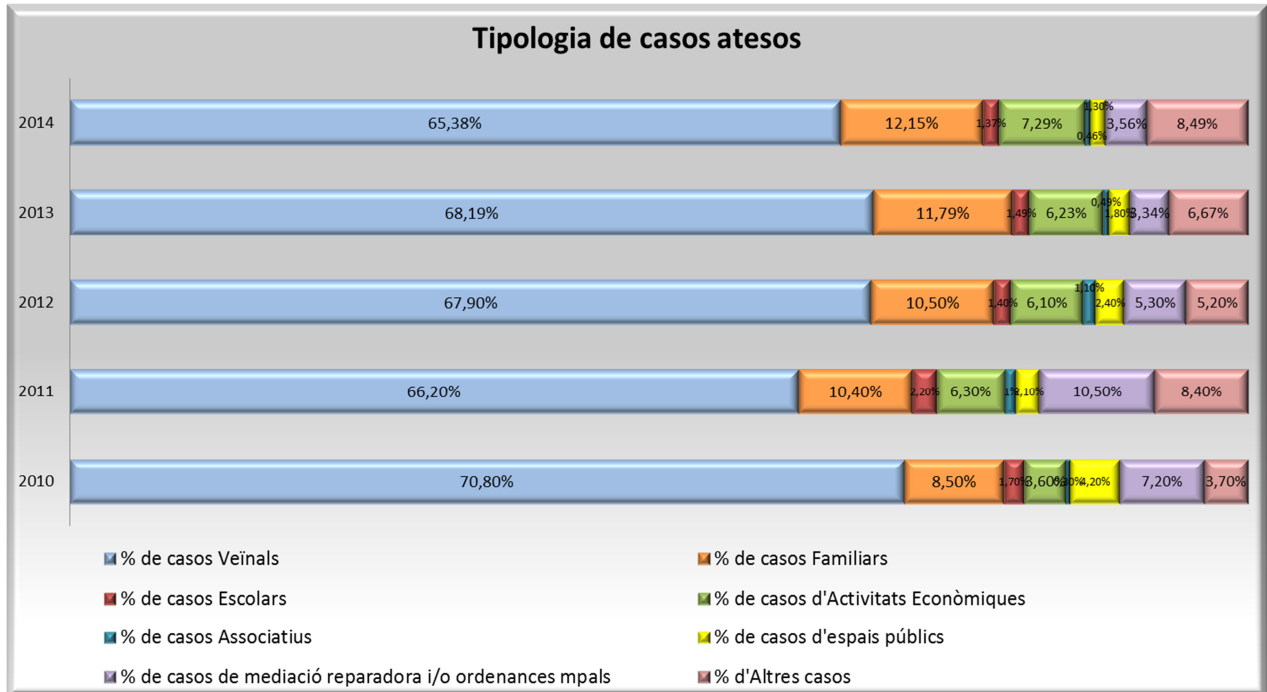
Taula 6. Oferir un servei accessible al usuaris.

De les dades analitzades, s'observa que els Serveis de mediació obren majoritàriament en horari de matí i no de tarda. Amb el pas dels anys el nombre total d'hores setmanals d'obertura per la tarda ha anat disminuint. És quan comparem el comportament d'aquest indicador entre els municipis +10.000 i els +60.000, que podem comprovar que els municipis petits tenen obert per la tarda la meitat d'hores.

Tot i així, hem de mencionar el gran esforç que han fet tots els ens locals per tal d'oferir la possibilitat de poder accedir al Servei de Mediació a la tarda. I cal recordar, que tot i que els serveis de mediació no tinguin horari oficial d'obertura per la tarda, tots atenen casos en aquesta franja horària (P.ex casos veïnals, etc.)

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

Com es pot comprovar en observar el gràfic següent, a l'igual que any rere any el nombre de casos tancats, la distribució segons la tipologia des casos és quasi idèntica, variant molt poc el percentatge. Així doncs, durant el 2014 el 65% dels casos gestionats són causats per conflictes de caràcter veïnal (sorolls, olors, obres, neteja i higiene, temes de comunitat, ús dels espais comuns, mals entesos, aire condicionat, animals domèstics, etc.). El següent tipus de conflicte més rellevant pel que fa als casos atesos són familiars (12%), altres (8%), activitats econòmiques (7%), mediació reparadora (4%), espais públics (1%), escolars (1%) i associatius (0%). La casuística també vindrà determinada pel tipus de conflictes que cada Servei, en la seva definició, decideixi que abordarà.



Gràfic 12. Evolució temporal de la Tipologia dels diversos casos atesos

Dins d'aquesta dimensió, l'únic bloc on es detecten diferències significatives tenint en compte les característiques dels ens locals (segons nº habitants) és aquest últim en el que s'analitza la tipologia dels casos atesos. En els municipis petits (+10.000hab.) el volum de casos familiars i d'activitats econòmiques (15% i 9% respectivament) és superior que en els grans (10% i 6% respectivament). Pel que fa als casos de mediació reparadora, els municipis petits atenen només un 1% mentre en els grans aquest percentatge augmenta fins al 5%.

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

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

Els objectius que estructuraven aquesta dimensió són:

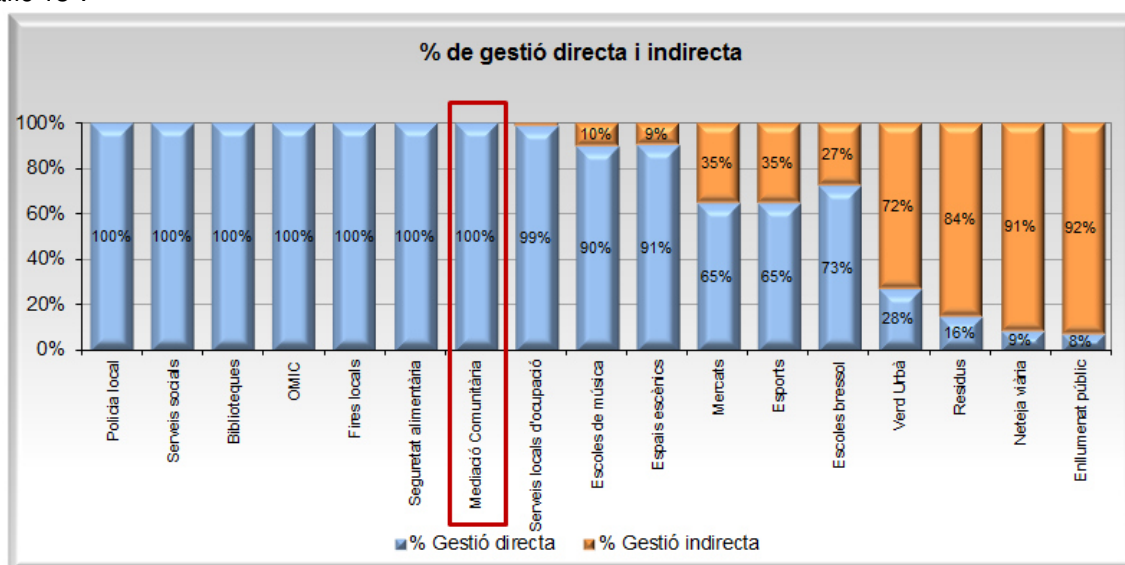
- I. Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió
- II. Oferir un servei de qualitat (model de gestió)
- III. Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es
- IV. Millorar les habilitats dels i les treballadors/es

I. Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2010	2011	2012	2013	2014
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	100%	100%	100%	100%	100%
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0	0	0	0	0
% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	73,2%	60%	53%	53%	45%

Taula 7. Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió.

Tots els Serveis participants tenen una gestió directa o mixta en la que com a mínim una part de coordinació correspon a personal de l'ens local. Tots ells segueixen un model similar al de Serveis socials, biblioteques, OMIC's, serveis locals d'ocupació o fires locals, entre d'altres tal com apareix al gràfic 13².

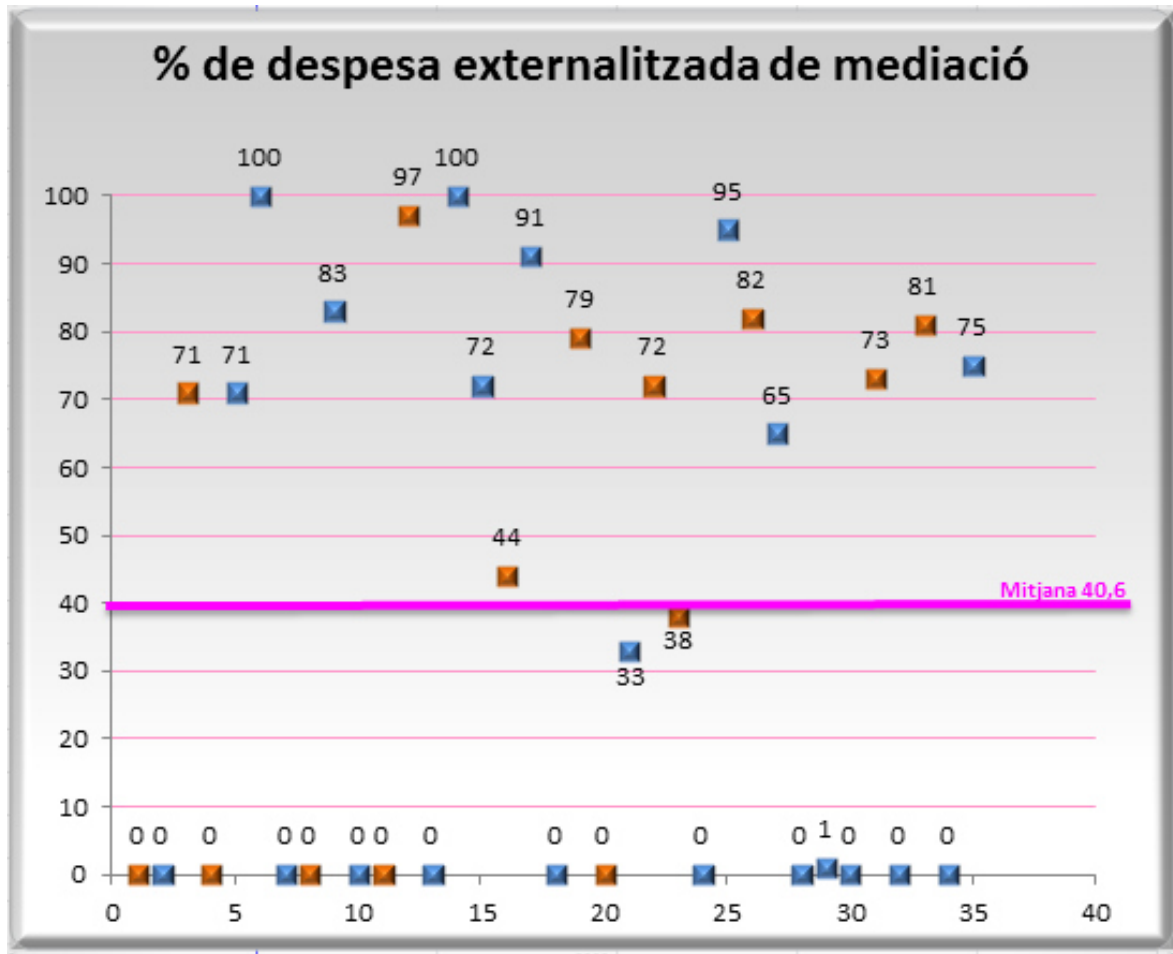


² Serveis locals d'ocupació, Espais escènics i Seguretat alimentària dades definitives any 2014. Policia local, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, OMIC, Mediació Comunitària, Verd Urbà dades provisionals 2014. Neteja viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis socials, Mercats i Enllumenat públic dades definitives 2013.

Gràfic 13. Formes de gestió del Servei. Indicador transversal

Un altre dels sis indicadors que han patit canvis significatius ha estat el % de despesa externalitzada, el qual ha disminuït sent durant el 2013 del 53% a passar al 45% en el 2014. Això voldria dir que durant el 2014 els ens locals han apostat per oferir el Servei de Mediació mitjançant recursos propis.

L'externalització dels Serveis varia molt entre els ens locals, passant d'externalitzar gairebé el 100% de la despesa del Servei, fins a la no externalització. El gràfic 14 reflecteix aquesta realitat, en la que principalment els municipis petits (+10.000hab.) són els que menys externalitzen (29%).



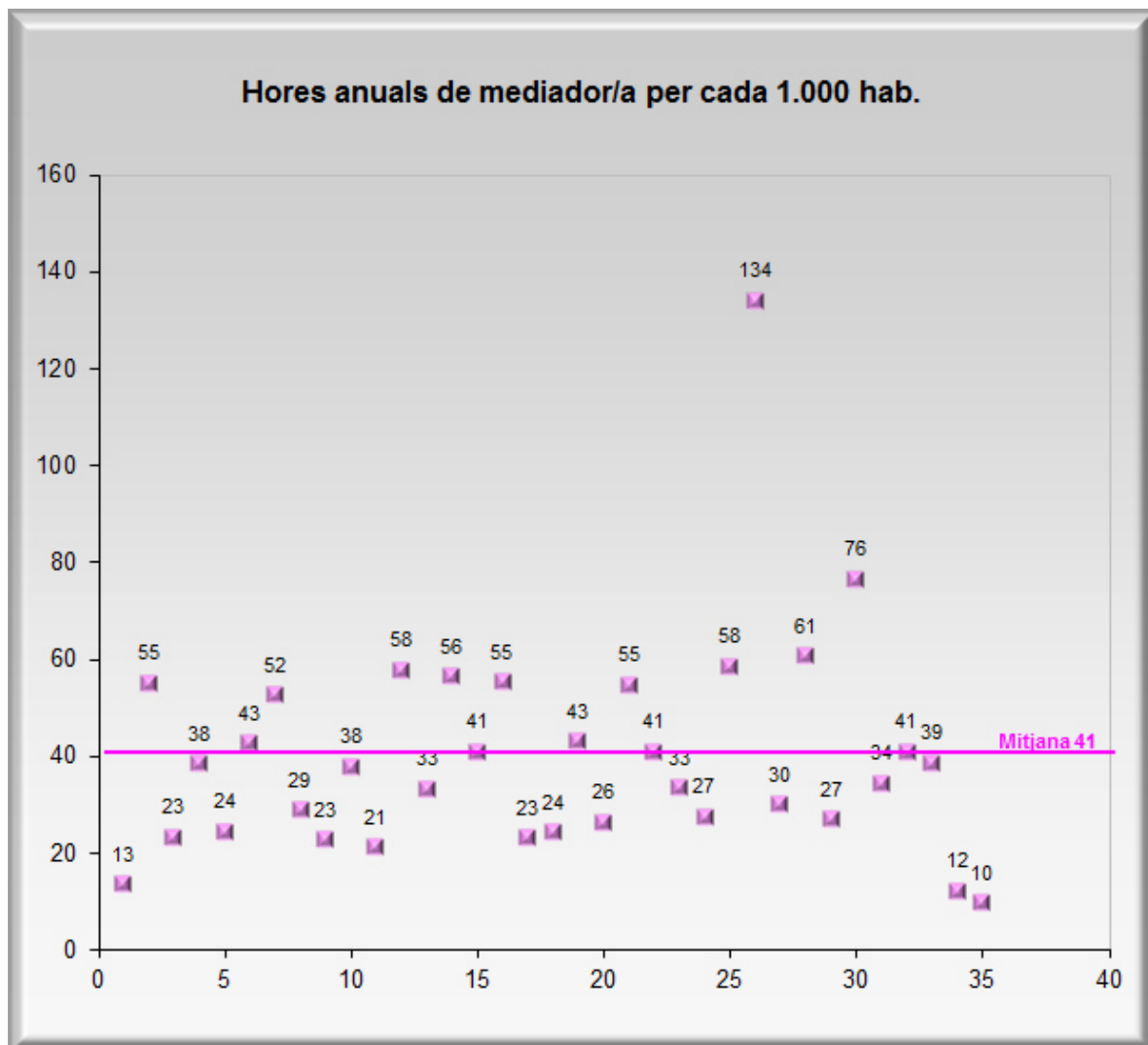
Gràfic 14. % de despesa externalitzada de mediació s/despesa corrent del servei (+10.000 hab.- +60.000 hab.)

II. Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2010	2011	2012	2013	2014
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	57,05	52	41	39	38
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	--	8	8,1	7,7	7,8

Taula 8. Oferir un servei de qualitat (model de gestió).

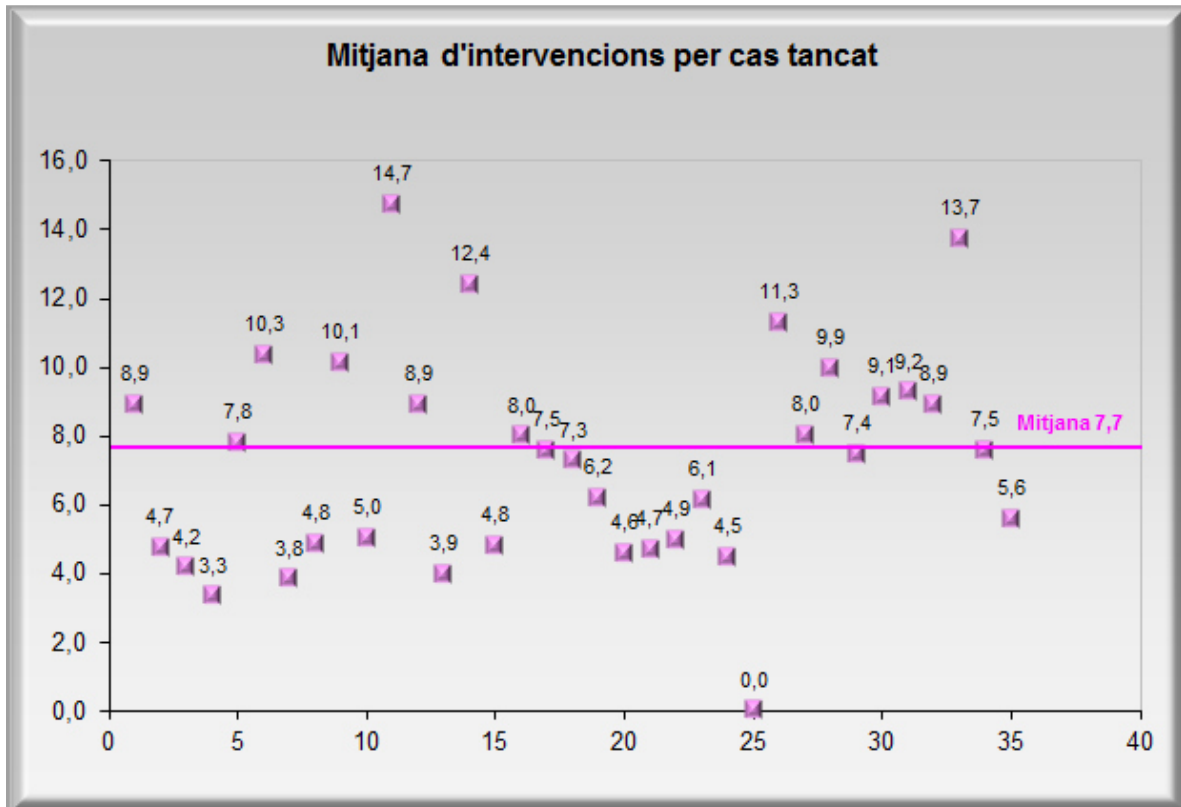
La ràtio d'hores anuals de mediador per cada 1.000 habitants és força homogènia a la majoria de ens locals, al voltant les 39 hores a l'any. Tot i així, destaquen els valors de 2 ens locals els quals s'allunyen de la mitjana: 10 i 134.



Gràfic 15. Dedicació horària del/la mediador/a

Un altre indicador de qualitat del servei ofert és el nombre d'intervencions que es duen a terme per a la gestió d'un cas de mediació. Aquest, complementa els indicadors de qualitat dels Serveis que s'han

analitzat a la dimensió d'usuari/client. Així, es pot observar que la mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació és de 7,8, similar a l'any anterior. La dispersió de dades és força rellevant entre sí, repetint la tendència d'anys anteriors. El gràfic 16 il·lustra aquest fet.



Gràfic 16. Mitjana d'intervenció per cas tancat de mediació

Aquest és un indicador que va estretament relacionat amb la complexitat dels casos a tractar, com més complex és un cas, més intervencions seran necessàries per ser resolt. La complexitat en els casos de mediació ve donada tant per la tipologia de cas (veïnal, espai públic,...) com per la quantitat de parts implicades (multiparts).

III. Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es

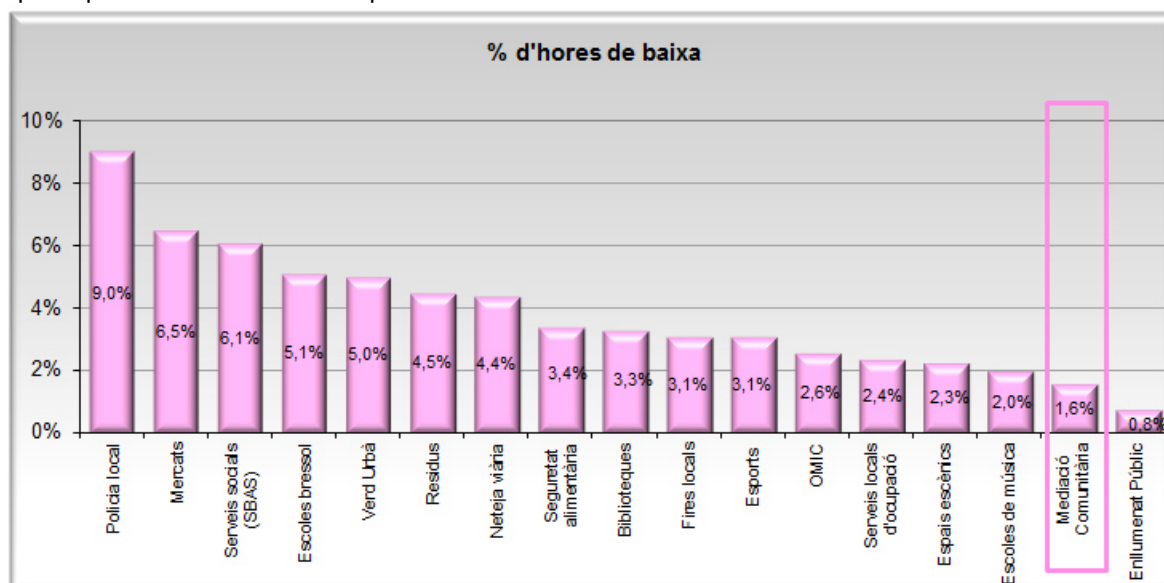
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2010	2011	2012	2013	2014
% d'hores anuals de baixes / total d'hores anuals dels/les mediadors/res	2,8%	1,3%	3,3%	3,2%	1,6%
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	26.839,21€	25.777,19€	25.389,2€	27.798,53€	28.879,38€
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	51	53	55	60	64
% de dones s/ total de mediadors/res	62%	70%	70%	67%	68%

Taula 9. Promoure un clima laboral positiu per als treballadors.

El salari brut anual d'un/a tècnic/a de mediació a temps complert ha estat de 28.879 €.

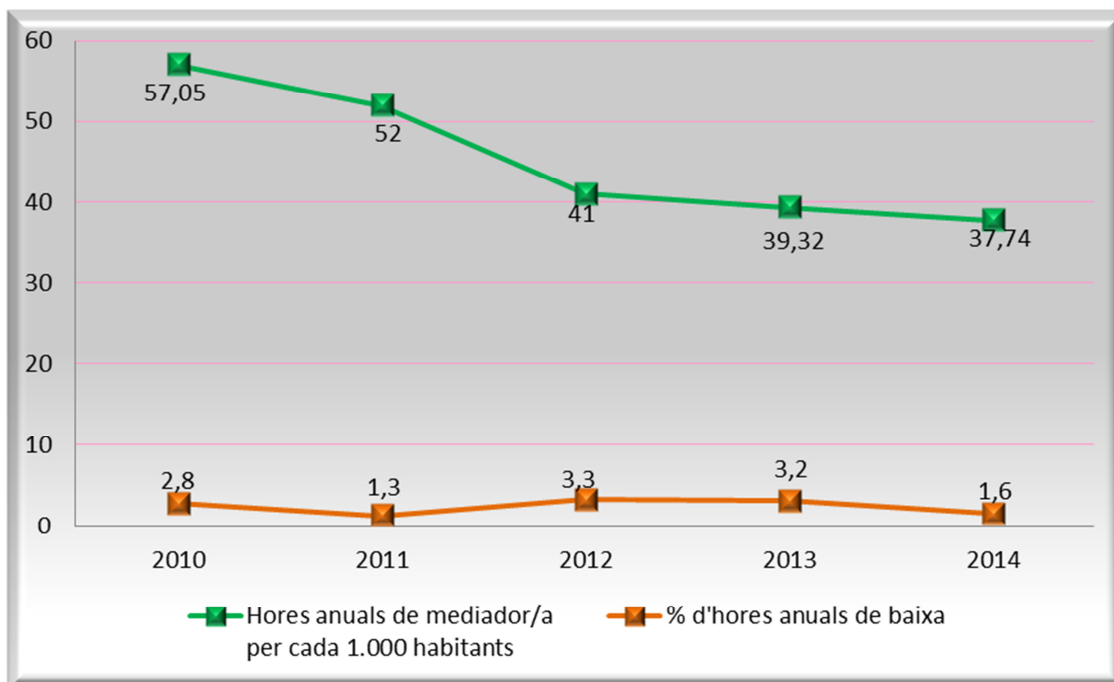
Durant el període d'estudi, el % d'hores anuals de baixa sobre el total d'hores anuals dels i les mediadors/es, ha disminuït dràsticament (el 50%) respecte l'any anterior: mentre durant el 2013 era un 3,2% de les hores, el 2014 només han estat un 1,6%.

Com es pot comprovar en el gràfic 17³, respecte a l'indicador transversal de nombre d'hores de baixa, el Servei de mediació comunitària és un dels serveis que està a la cua d'aquest indicador, només superat pel cercle d'Enllumenat públic.



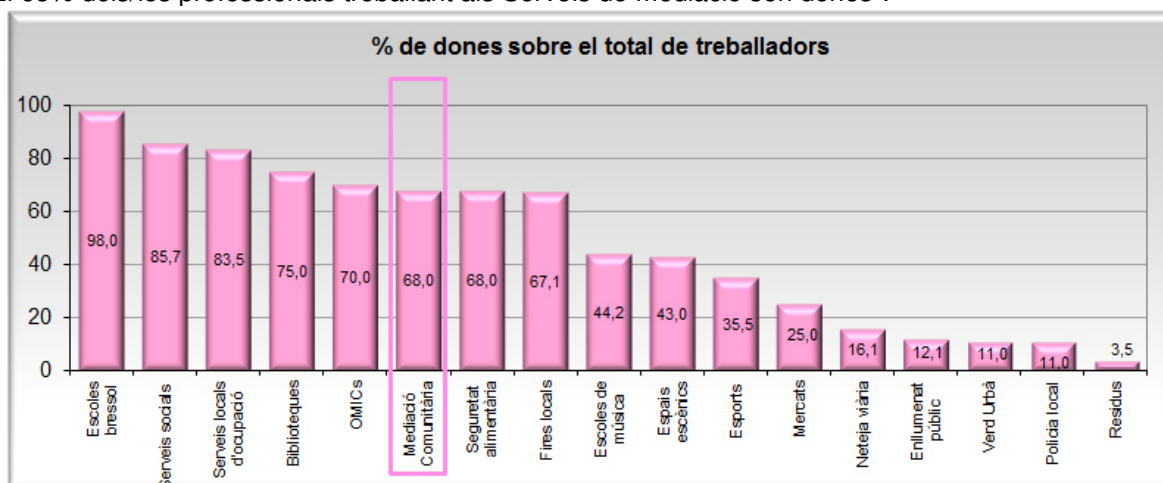
Gràfic 17. Hores de baixa. Indicador transversal.

³ Serveis locals d'ocupació, Espais escènics i Seguretat alimentària dades definitives any 2014. Policia local, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, OMI, Mediació Comunitària, Verd Urbà dades provisionals 2014. Neteja viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis socials, Mercats i Enllumenat públic dades definitives 2013.



Gràfic 18. Evolució temporal: Hores anuals mediador/a-----% hores anuals de baixa

El 68% dels/les professionals treballant als Serveis de mediació són dones⁴.



Gràfic 19. Presència de dones mediadores en el Servei. Indicador transversal.

Comprovem que el % de dones que treballen al servei de mediació (68%), a més de mantenir-se al llarg del temps, també s'assimila al que es pot trobar en altres serveis com ara seguretat alimentària, les OMIC's, trobant-se aquests dins la mitjana.

Per últim, la mitjana d'antiguitat dels i les mediadors/es és de 64 mesos, en aquest indicador es consideren els i les professionals dels Serveis de mediació que van ser creats fa més de 3 anys.

⁴ Serveis locals d'ocupació, Espais escènics i Seguretat alimentària dades definitives any 2014. Policia local, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, OMIC, Mediació Comunitària, Verd Urbà dades provisionals 2014. Neteja viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis socials, Mercats i Enllumenat públic dades definitives 2013.

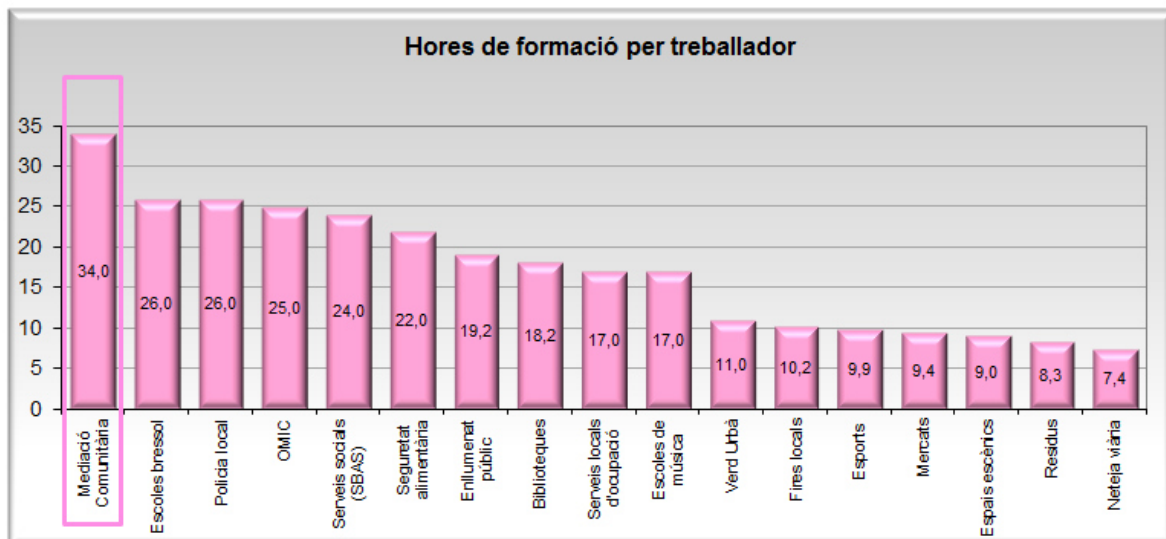
IV. Millorar les habilitats dels i les treballadors/es

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2010	2011	2012	2013	2014
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	--	25,9	33	29,22	33,63
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	--	28,6	22,3	24,27	28,89
% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	80%	89,4%	88,6%	89,74%	90,48%

Taula 10. Millorar les habilitats del/de les treballadors/es.

De les dades analitzades es desprèn que els i les professionals de la mediació que treballen en els ens locals participants mostren una dedicació horària a la formació contínua de 33 hores anuals.

Si comparem aquest indicador amb la resta de serveis municipals dels Cercles que el tenen com a indicador transversal, observem que els mediadors i mediadores són els professionals que més formació reben. El gràfic 20⁵ així ho mostra.



Gràfic 20. Hores de formació. Indicador transversal

El temps que dediquen els mediadors/les mediadores al seguiment i suport de la seva pràctica professional és una mitjana de 29 hores anuals.

En aquest sentit, és important apuntar que la Llei de mediació en l'àmbit privat, aprovada el 22 de juliol de 2009 regula els requisits de formació que han d'acreditar els i les mediadors/es⁶ sent la formació especialitzada en mediació un d'ells.

En relació a la formació especialitzada dels i les mediadors/es que treballen en els Serveis de mediació analitzats, el 90% d'ells/es disposen d'una titulació de màster o postgrau en mediació.

⁵ Serveis locals d'ocupació, Espais escènics i Seguretat alimentària dades definitives any 2014. Policia local, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, OMIC, Mediació Comunitària, Verd Urbà dades provisionals 2014. Neteja viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis socials, Mercats i Enllumenat públic dades definitives 2013.

⁶ Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit privat:

<http://www.gencat.cat/diari/5432/09202029.htm>

DIMENSÍO ECONOMIA

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

Els objectius de la dimensió d'economia són:

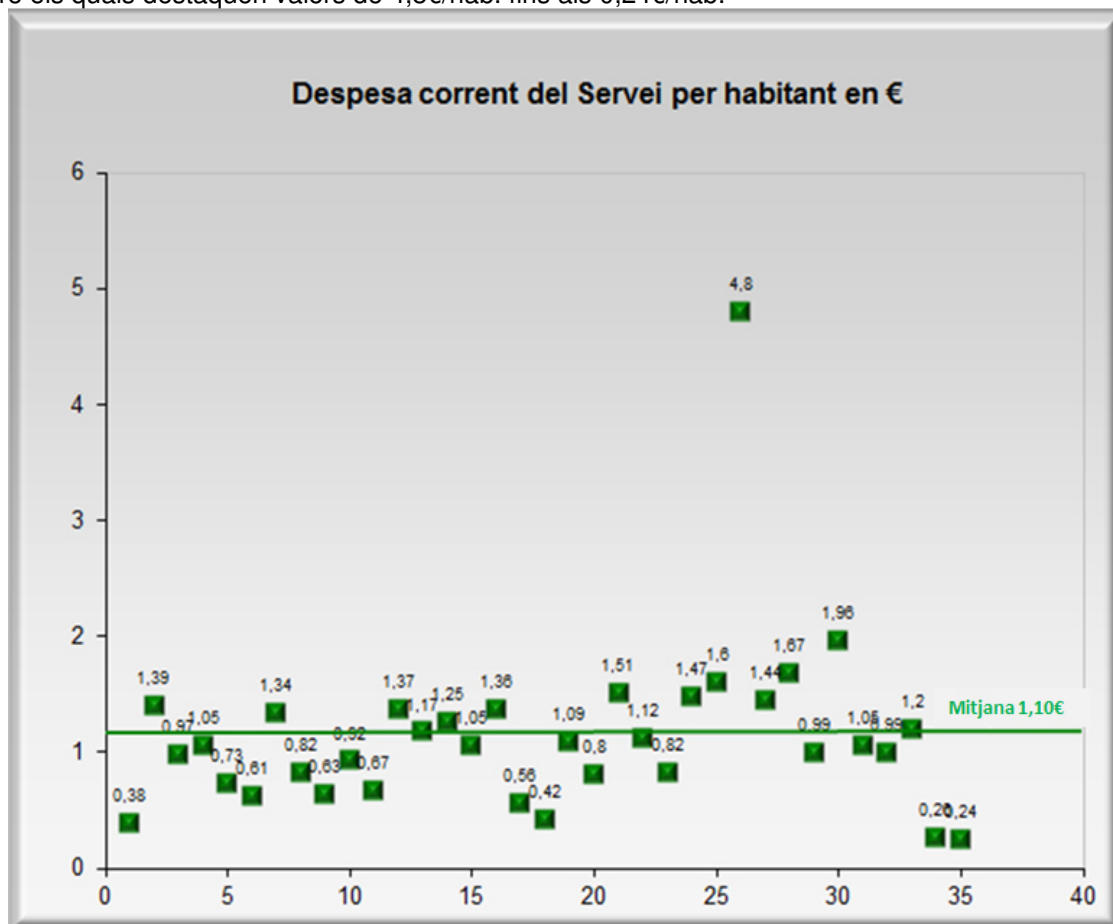
- I. Disposar dels recursos adequats
- II. Finançar adequadament el Servei

I. Disposar dels recursos adequats

Disposar dels recursos adequats	2010	2011	2012	2013	2014
Despesa corrent del servei per habitant	1,69€	1,69€	1,21€	1,24€	1,10€
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,22%	0,22%	0,17%	0,17%	0,15%

Taula 11. Disposar dels recursos adequats.

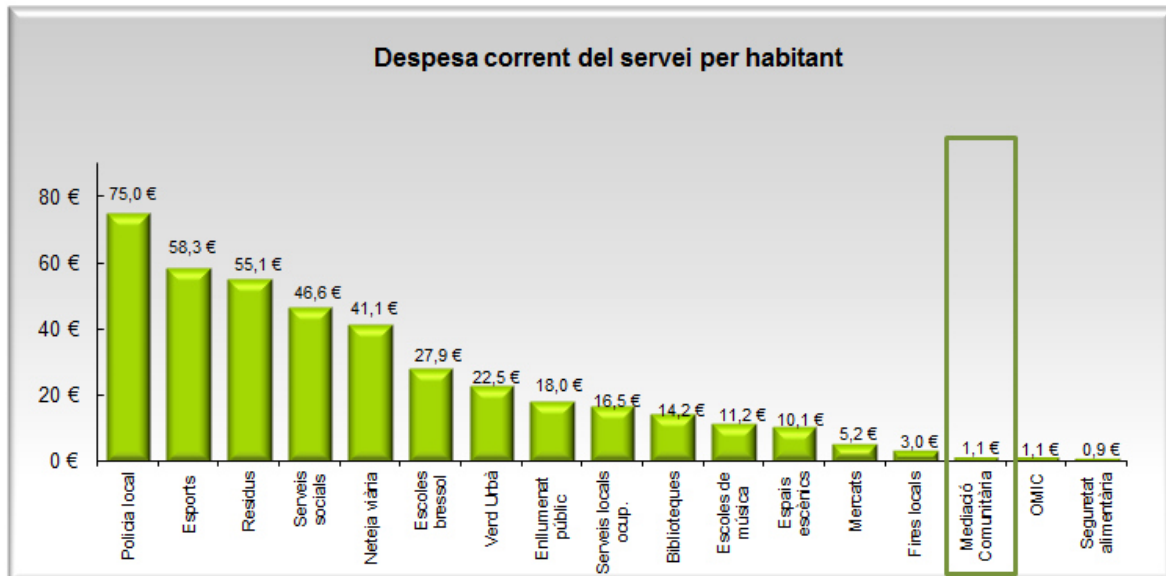
La despesa corrent dels Serveis per habitant és d'1,1€, existint certa diversitat entre els ens locals entre els quals destaquen valors de 4,8€/hab. fins als 0,24€/hab.



Gràfic 21. Despesa corrent del Servei

En relació al pressupost corrent municipal, el volum de la despesa corrent dels Serveis representa un 0,15%.

En qualsevol cas, i comparant aquest indicador amb les xifres obtingudes per altres serveis municipals dels Cercles, els Serveis de mediació estan a la cua pel que fa al volum de despesa corrent per habitant, com s'observa al gràfic 22⁷.



Gràfic 22. Despesa corrent del Servei. Indicador transversal

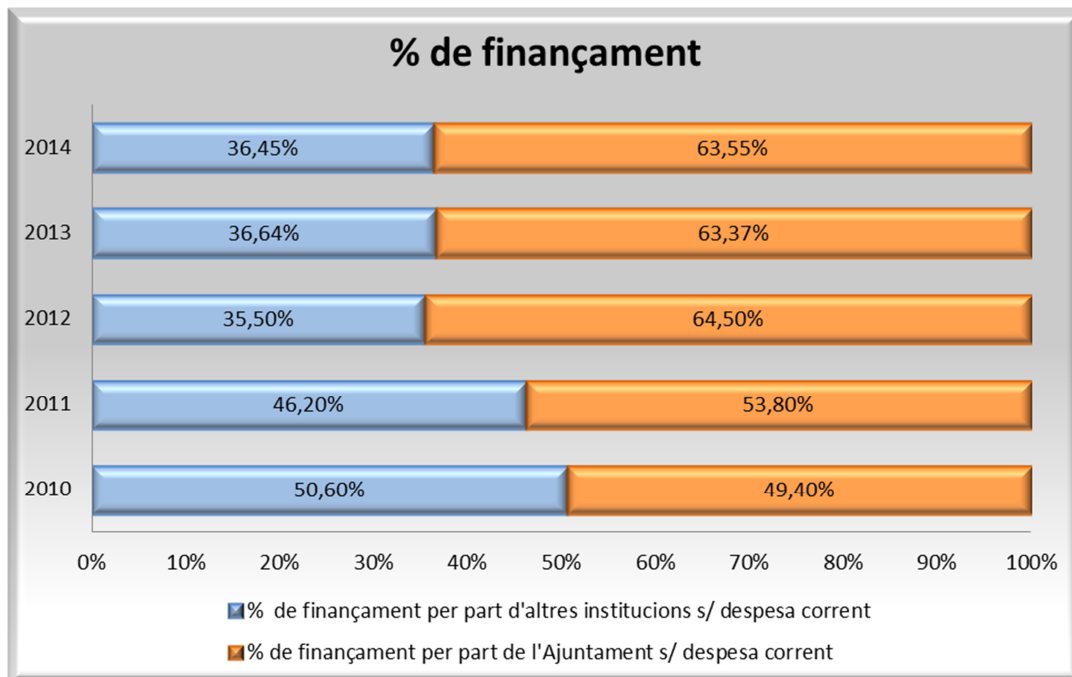
II. Finançar adequadament el Servei

Finançar adequadament el servei	2010	2011	2012	2013	2014
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0	0	0	0	0
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	51%	46%	36 %	37%	36%
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	49%	54%	65%	63%	64%

Taula 12. Finançar adequadament el Servei.

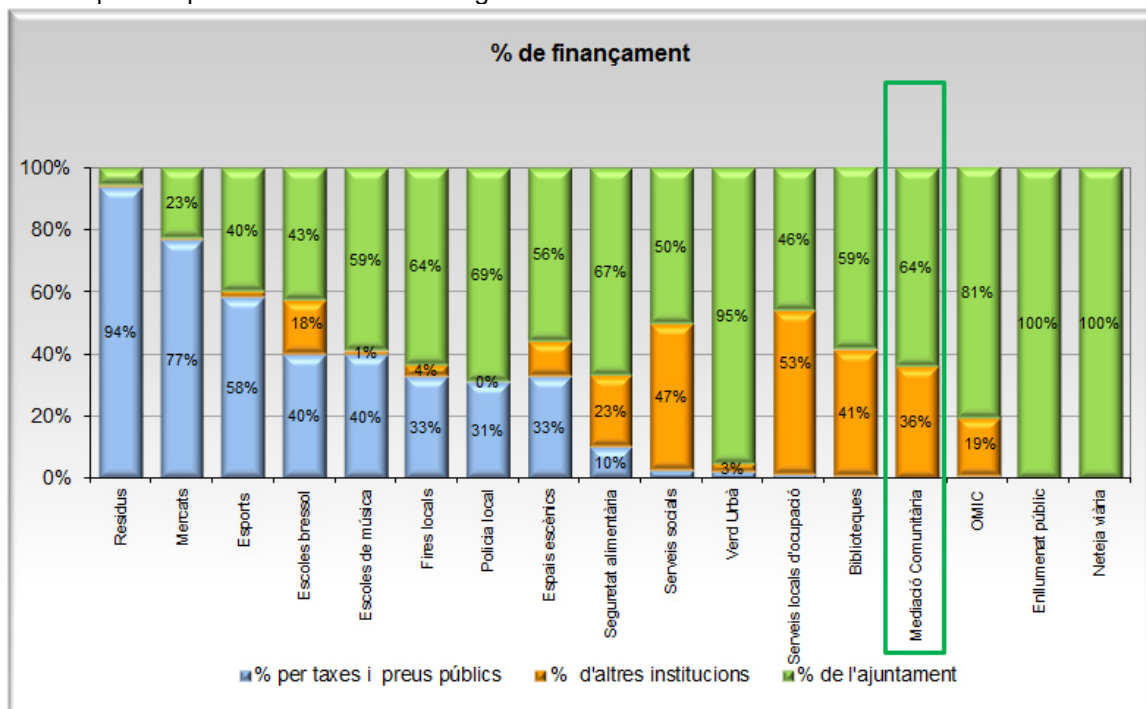
De l'anàlisi de l'evolució d'aquest indicador aquests últims cinc anys, es desprèn que: les retallades no es van acusar gaire en un inici, però que en el 2012 la davallada en el finançament per part d'altres administracions va ser molt important, i a partir d'aleshores es va mantenir estable. Qüestió que ha propiciat la supervivència dels serveis de mediació comunitària de la demarcació.

⁷ Serveis locals d'ocupació, Espais escènics i Seguretat alimentària dades definitives any 2014. Policia local, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, OMIC, Mediació Comunitària, Verd Urbà dades provisionals 2014. Neteja viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis socials, Mercats i Enllumenat públic dades definitives 2013.



Gràfic 23. Evolució temporal del % finançament per part altres institucions vs l'ajuntament.

Si comparem aquestes dades amb les obtingudes per la resta de serveis municipals analitzats pels Cercles de millora, veiem que els Serveis de mediació tenen un model de finançament similar al de biblioteques. Aquest fet s'observa en el gràfic 24⁸.



Gràfic 24. Vies de finançament del Servei. Indicador transversal.

⁸ Serveis locals d'ocupació, Espais escènics i Seguretat alimentària dades definitives any 2014. Policia local, Escoles bressol, Escoles de música, Fires locals, OMIC, Mediació Comunitària, Verd Urbà dades provisionals 2014. Neteja viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis socials, Mercats i Enllumenat públic dades definitives 2013.

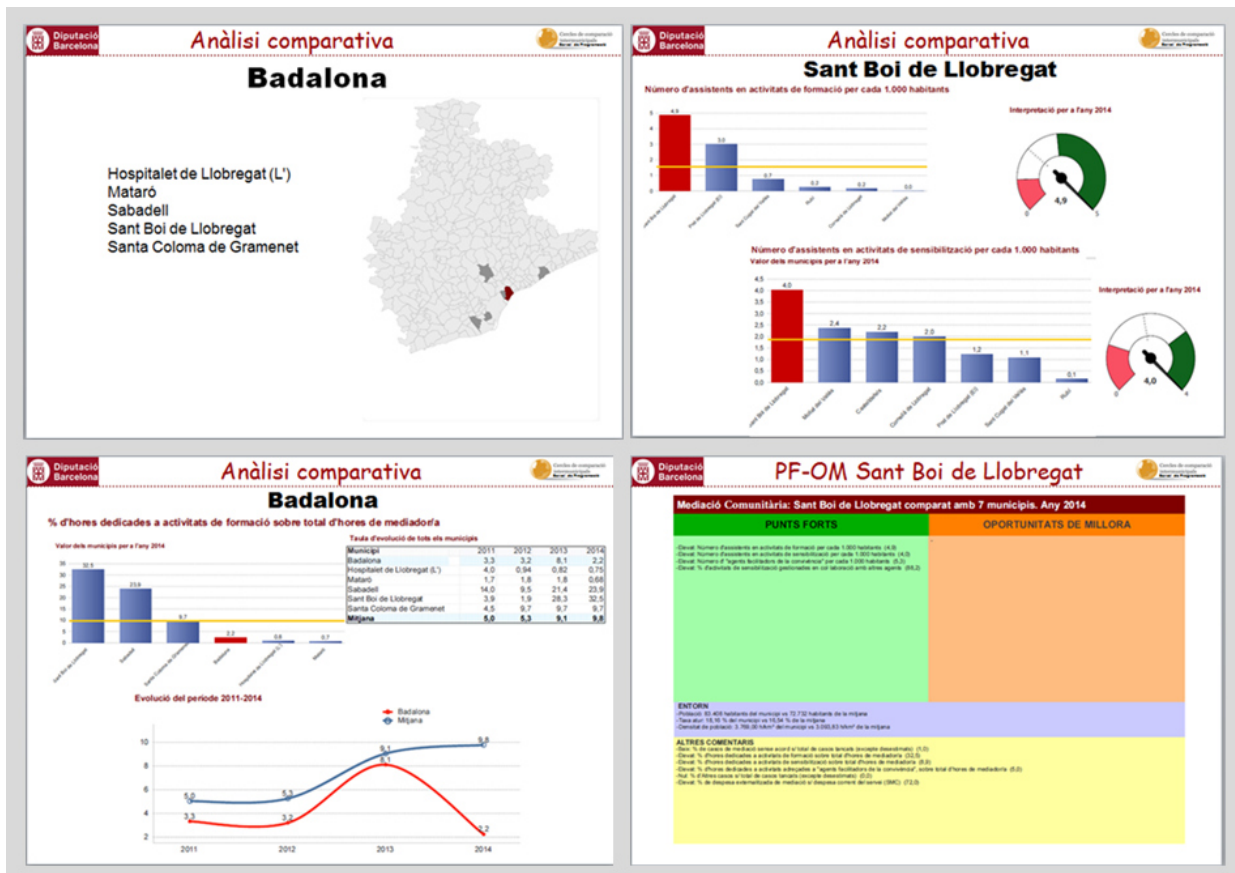
Anàlisi dels tallers de millora

De tots els ens locals convocats, el 86% van assistir als tallers, de manera que la valoració de la participació en aquesta cinquena edició és molt positiva.

El perfil dels i les assistents als tallers era el de responsables tècnics dels Serveis de mediació, de manera que les seves aportacions van ser molt útils, sobretot a l'hora de plantejar les oportunitats de millora en el sí dels consistoris.

En la darrera fase de treball conjunt entre els i les participants i en base als resultats obtinguts per cada municipi, en aquesta edició s'ha canviat de metodologia: fins ara s'havia aplicat la metodologia d' "Oportunitats de millora" i aquest any gràcies a l'eina informàtica PIESL-Portal d'Informació Econòmica dels Serveis Locals (QVS-CERCLES-ENS) s'ha pogut realitzar una "Anàlisi comparativa del municipi amb un grup municipal de referència".

Cada participant va escollir fins a un màxim de 10 ens locals amb els quals es volia comparar, i es va editar un informe comparatiu de l'ens amb el grup on consten els resultats de tots els indicadors tractats. Un cop en el taller, es va proposar a cada participant que compartís amb la resta alguna de les fortaleses i expliqués quins podien haver estat els factors que havien contribuït a aquest èxit.



Taller dia 9 de juny de 2015 - GRUP 1

Entitat Local	Ordre intervenció	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4
Badalona	1	% de casos de gestió / facilitació	% d'hores dedicades a activitats de formació		
Castelldefels	3	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos col·laboració amb altres agents	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpal	
Cerdanyola del Vallès	9	% de casos de mediació amb acord	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Consell Comarcal de l'Anoia	4	% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència"	% de casos multiparts		
Hospitalet de Llobregat (L')	7	Número d'"agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Manresa	8	% de casos multiparts	% de casos Veïnals		
Mollet del Vallès	5	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	
Sant Boi de Llobregat	2	Número d'"agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals
Sant Cugat del Vallès	6	% de casos d'espais públics	% d'hores dedicades a activitats de formació	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals	

Taller dia 9 de juny de 2015 - GRUP 2

Entitat Local	Ordre intervenció	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4
Cornellà de Llobregat	7	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Granollers	1	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Mataró	3	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals s/ total de casos tancats		
Prat de Llobregat (El)	4	Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants
Rubí	8	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	
Sabadell	6	% de casos multipartss/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants
Santa Coloma de Gramenet	5	% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a		
Viladecans	2	% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Vilanova i la Geltrú	9	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		

Taller de millora 10 de juny de 2015 - GRUP 1					
Entitat Local	Ordre intervenció	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4
Barberà del Vallès	1	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	Número d'"agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
Canovelles	9	Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	
Consell Comarcal d'Osona	2	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a		
Gavà	6	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents
Manlleu	7	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	
Montornès de Vallès	5	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		
Olesa de Montserrat	4	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
Sant Adrià de Besòs	3	Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Vilafranca del Penedès	8	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	% de casos multipart s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Taller de millora 10 de juny de 2015 - GRUP 2					
Entitat Local	Ordre intervenció	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4
Esplugues de Llobregat	7	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos multipart s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	
Igualada	3	% 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 multipart s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	
Premià de Mar	6	% de casos multipart s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Ripollet	8	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a			
Sant Feliu de Llobregat	4	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a			
Sant Pere de Ribes	2	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a		
Santa Perpetua de la Moguda	1	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Vic	5	Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)

Conclusions finals

Com ja s'ha comentat a l'inici del document, les dades del cercle dels Serveis de Mediació aquest any es caracteritzen per no haver variat gaire respecte l'any anterior, per no dir gens. Així doncs:

- ✓ En aquesta edició es qüestiona la hipòtesi de la correlació positiva entre el nombre de participants directes i el nombre de casos multipart. Ja que tot i augmentar de manera significativa el % de casos multipart, no han augmentat el nombre de participant directes en els casos de mediació/gestió/facilitació, fins i tot a disminuït (5,8%-2013→5,1% - 2014).
- ✓ Seguim estant davant de Serveis àgils a l'hora de prestar servei al ciutadà, ja que, el temps mitjà entre el moment en que es rep la sol·licitud i es realitza la primera intervenció per part del o la mediador/a és de 2,6 dies, i més del 68% dels casos de mediació i gestió/facilitació es tanquen en menys de 60 dies.
- ✓ El % de casos de gestió i facilitació (41%) i el % de mediació són molt similars (amb acord→34% + sense acord→6%).
- ✓ Els Serveis de mediació comunitària són serveis molt ben valorats pels seus usuaris, s'ha obtingut un 2,5 punts sobre 3.
- ✓ El nombre de casos derivats a altres serveis o interromputs durant el procés (19%) no ha variat en els últims tres anys. Caldrà mantenir com objectiu a treballar: realitzar tasca d'informació als agents derivadors; per tal que els casos que els hi derivin siguin veritablement casos de ser susceptibles de la gestió alternativa de conflictes.
- ✓ Tot i que la col·laboració amb altres agents s'ha mantingut pel que fa a l'hora de gestionar casos, segueix escapant-se de l'anàlisi quantitatiu, el que cada vegada es col·labori menys amb altres agents a l'hora de gestionar tant les activitats de formació com les de sensibilització. Es torna a convidar a realitzar una reflexió profunda sobre aquest fenomen (quins poden ser els principals motius, i si són estacionals o estructurals).
- ✓ Pel que fa a la casuística, més del 65% dels casos atesos pels serveis responen a conflictes generats en el si de les comunitats de veïns.
- ✓ Tots els Serveis de mediació analitzats es gestionen de forma directa des de l'ens locals. Caldrà esperar fins a la propera edició per tal de corroborar una tendència a externalitzar cada vegada menys la despesa dels serveis de mediació, ja que aquest any a disminuït respecte l'anterior (2013-53% →2014-45%).
- ✓ El 90% dels i les mediadors/es tenen formació de màster o postgrau en mediació i dediquen una mitjana de 34 hores anuals en jornada completa a la formació contínua i 29 hores de supervisió.
- ✓ I per últim, destacar el fet que la despesa corrent dels Serveis de mediació per habitant és significativament inferior a la despesa de la resta de serveis analitzats en els cercles de comparació, ja que aquesta només és de 1,10€.