



**Diputació
Barcelona**



Cercles de comparació
intermunicipals

Informe de conclusions 2015

**Cercle de comparació intermunicipal
dels Serveis de Mediació Ciutadana**

1. Introducció

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

La sisena edició dels Cercles de comparació intermunicipal dels SMC ha comptat amb la participació de 35 ens locals de la demarcació de Barcelona, 33 ajuntaments i 2 consells comarcals, del total dels 38 que formen part del Programa de Mediació Ciutadana. L'objectiu del Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana és poder comptar amb la participació de tots els ens locals que es vagin incorporant al Programa.

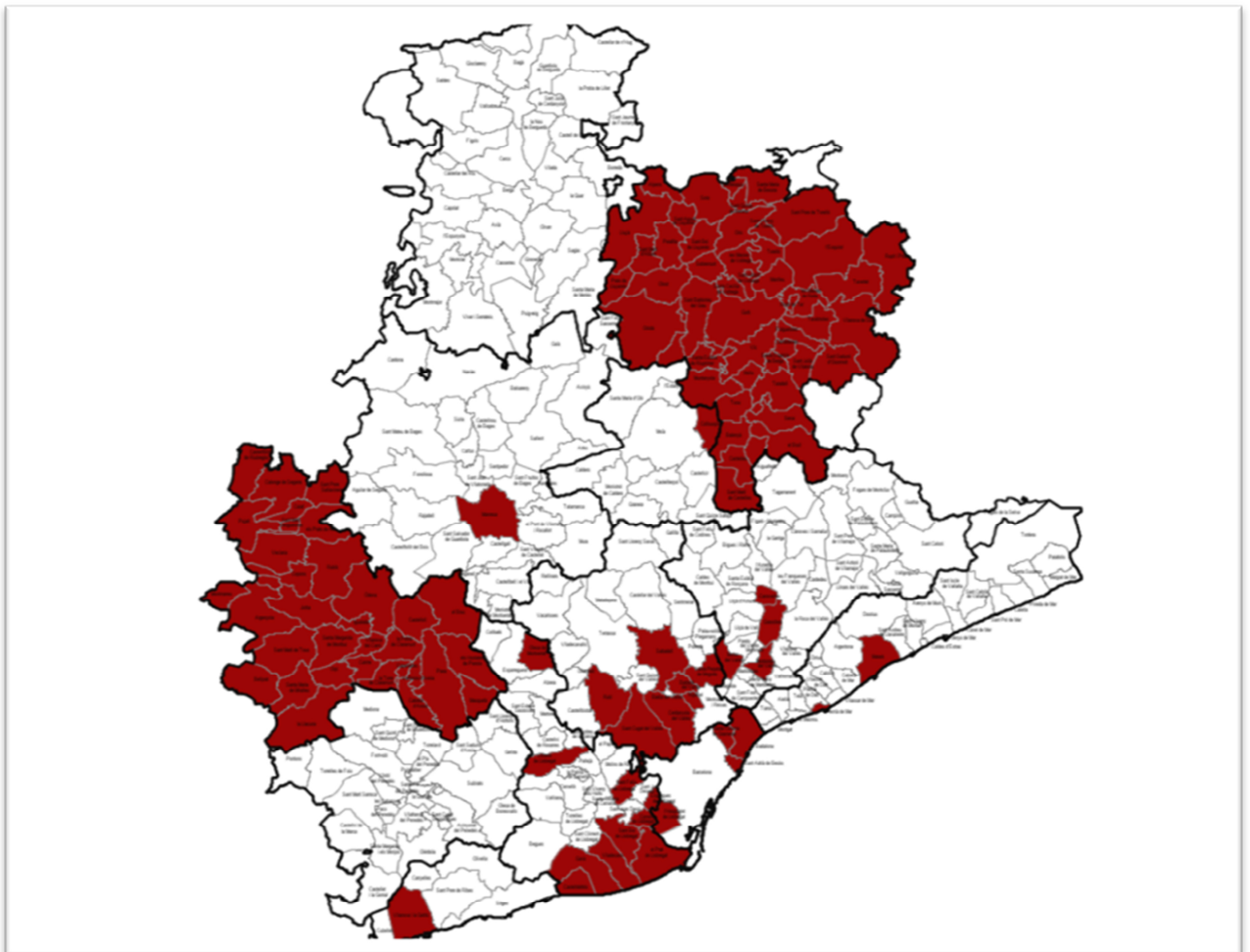
Gràcies a la col·laboració i implicació dels ens locals participants, s'han recollit dades relatives a l'organització, estructura i funcionament dels serveis per a l'any 2015 que s'analitzen en el present Informe Comparatiu Global.

Els 35 ens locals que han participat en aquesta sisena edició es caracteritzen per tenir una població superior a 15.000¹.habitants i per disposar d'un SMC. La cobertura que ofereixen és d'un 62,3% de la població, sense comptar la ciutat de Barcelona.

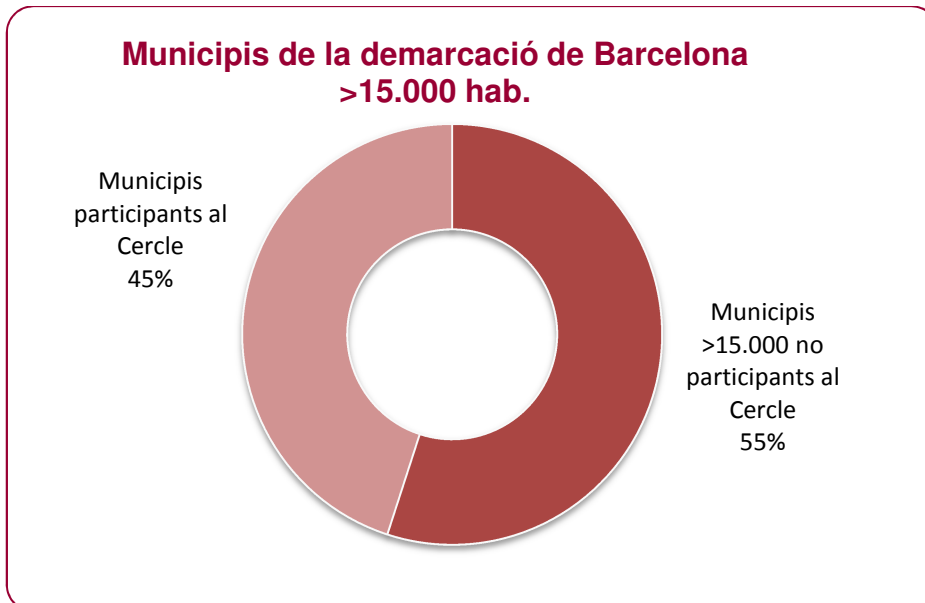
Ens locals participants	Població
Badalona	215.654
Barberà del Vallès	32.545
Castelldefels	63.891
Cerdanyola del Vallès	57.413
Canovelles	15.906
Consell Comarcal de l'Anoia	78.693
Consell Comarcal d'Osona	92.199
Cornellà de Llobregat	86.376
Esplugues de Llobregat	45.626
Gavà	46.405
Granollers	60.101
Hospitalet de Llobregat, L'	252.171
Igualada	38.751
Manlleu	20.228
Manresa	74.655
Mataró	124.867
Mollet del Vallès	51.650
Montornès del Vallès	16.172
Olesa de Montserrat	23.536
Prat de Llobregat, El	63.014
Premià de Mar	27.944

¹ Font INE i IDESCAT

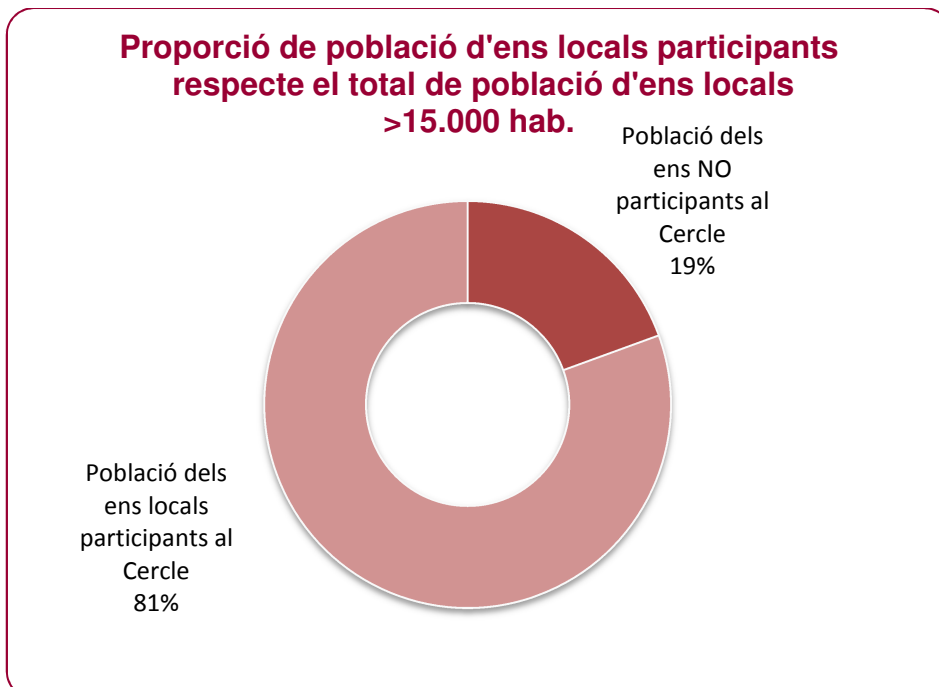
Ens locals participants	Població
Ripollet	37.445
Rubí	74.536
Sabadell	207.814
Sant Adrià de Besòs	35.814
Sant Boi de Llobregat	82.195
Sant Cugat del Vallès	87.830
Sant Feliu de Llobregat	43.800
Sant Pere de Ribes	29.666
Santa Coloma de Gramenet	116.950
Santa Perpètua de Mogoda	25.466
Vic	42.498
Viladecans	65.549
Vilafranca del Penedès	39.224
Vilanova i la Geltrú	65.684
TOTAL POBLACIÓ	2.442.268
Total ens locals participants	35



Atès que enguany no hi ha hagut noves incorporacions, els 35 ens locals participants en el Cercle de comparació intermunicipal dels SMC segueixen representant un 45% sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació de Barcelona, a excepció de Barcelona ciutat (gràfic 1). En relació al volum de població, els ens locals participants representen el 81% de la població que resideix en els municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació (a excepció de Barcelona ciutat) tal com mostra el gràfic 2.



Gràfic 1. Pes relatiu (en nombre de municipis) dels ens locals participants al Cercle sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació de Barcelona. Any 2015.



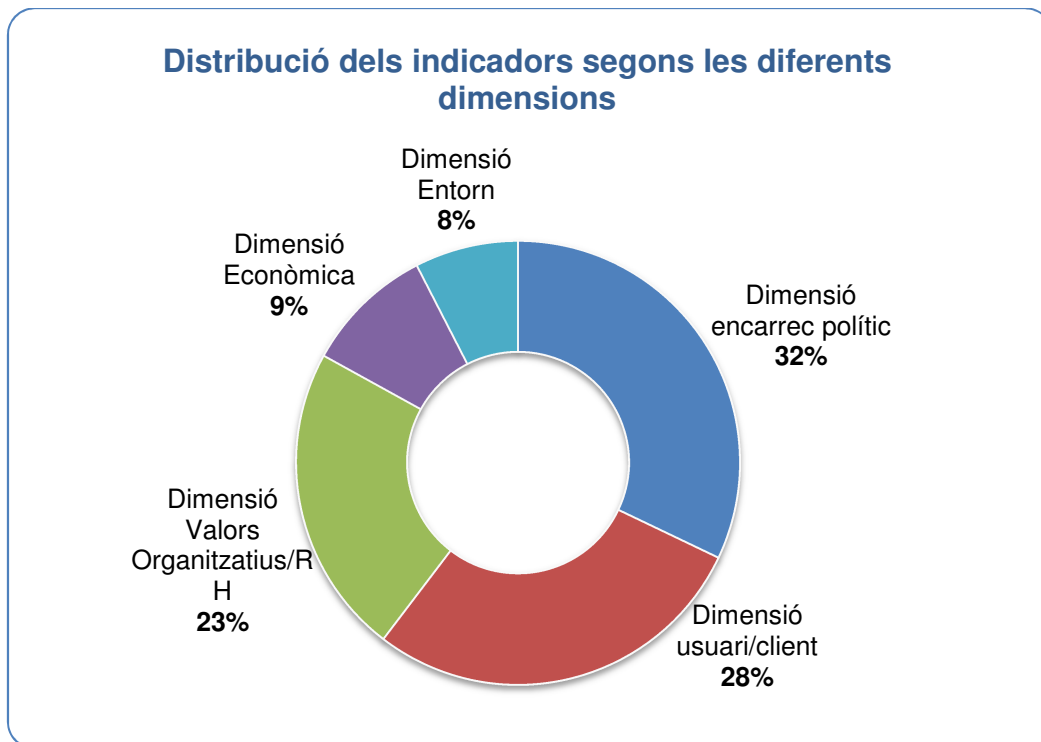
Gràfic 2. Pes relatiu (en població) dels ens locals participants al Cercle sobre el total de municipis de més de 15.000 habitants de la demarcació de Barcelona. Any 2015

La recollida de dades s'efectua mitjançant un instrument ben senzill, les fitxes de seguiment, que els ens locals participants emplen i envien al Servei amb una periodicitat trimestral.

Les fitxes de seguiment són l'instrument que el Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana utilitza des de l'inici del Programa de Mediació Ciutadana, l'any 2006.

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

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



Gràfic 3. Distribució percentual dels indicadors segons la seva dimensió. Any 2015

2. Anàlisi global dels indicadors

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

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

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

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

- I. Dimensió encàrrec polític
- II. Dimensió usuari / client
- III. Dimensió valors organitzatius / RRHH
- IV. Dimensió econòmica

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

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

- I.1) Impulsar la mediació ciutadana
- I.2) Gestionar els casos de mediació
- I.3) Promoure la col·laboració amb altres agents
- I.4) Potenciar les diverses àrees de la mediació

I.1) Impulsar la mediació ciutadana

Taula 1. Impulsar la mediació ciutadana	2011	2012	2013	2014	2015
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	6,7	7,0	5,8	5,1	4,9
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	1,9	1,9	2,0	2,0
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	4,2	3,0	2,8	2,9	3,0
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	3,8	4,2	2,4	3,0	2,5
Número d' "agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	0,6	0,2	0,3	0,4	0,4

Durant el 2015, la mitjana de casos tancats ha estat la mateixa que l'any anterior. Pel que fa al nombre de participants directes en processos de gestió alternativa de conflictes, es va produint un descens progressiu des de 2012, any en què es va arribar al màxim nombre de participants registrat fins ara.

Pel que fa al nombre d'assistents a les accions de formació, es va produint una lleugeríssima tendència incremental. En quant a les accions de sensibilització, la sèrie de dades mostra una fluctuació dels valors durant aquests anys.

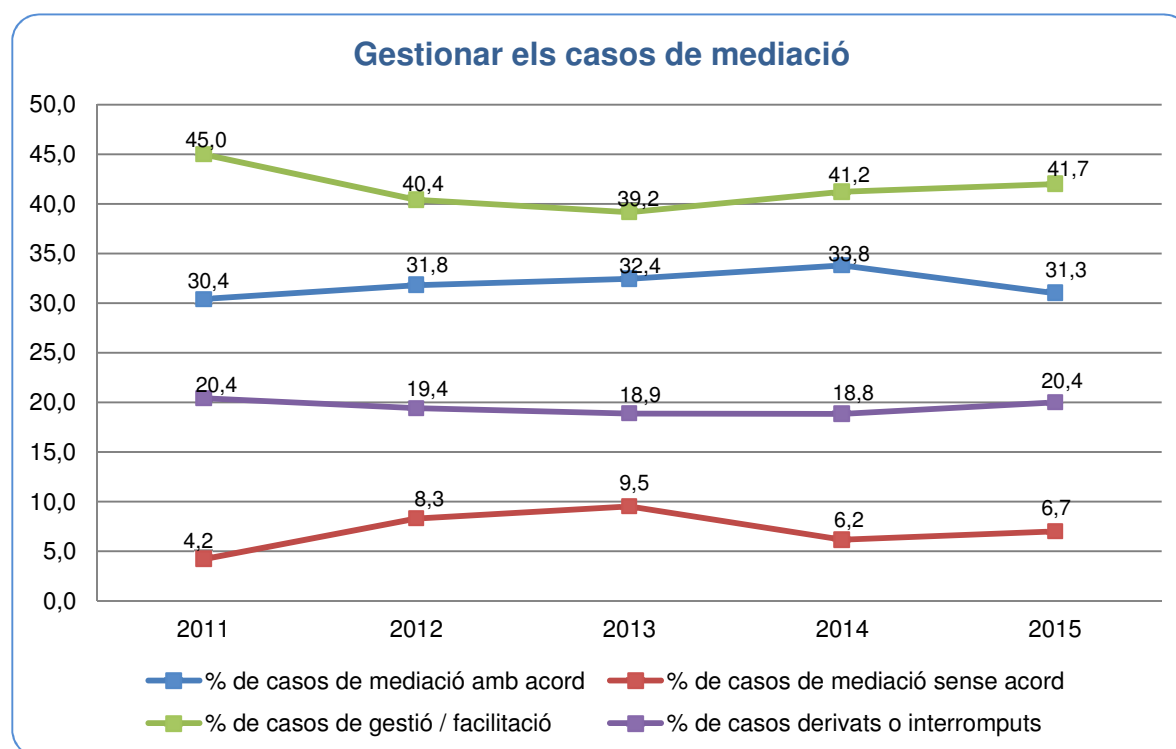
La formació i la sensibilització contribueixen a augmentar el nombre de participants en processos de mediació, ja que constitueixen un dels mitjans més importants per donar a conèixer la mediació a tota la ciutadania, així com l'existència d'aquest recurs municipal accessible a tothom.

El nombre d'assistents a aquestes activitats pot dependre tant de l'estratègia adoptada pels Serveis de Mediació i, per tant, del nivell de prioritització en la prevenció i la difusió, com del nombre de recursos de què disposen per a dur-les a terme, o del tipus de col·lectiu al qual s'adrecen, com per exemple l'educatiu, que assegura un alt nombre de participants en poques sessions.

En el cas de la feina que s'ha dut a terme amb els agents facilitadors de la convivència es manté el mateix valor que l'any anterior. Cal aclarir que no tots els ens locals duen a terme accions amb aquests agents - en aquesta edició es tracta d'un 65% - i alhora, els valors acostumen a ser baixos.

I.2) Gestionar els casos de mediació

Taula 2. Gestionar els casos de mediació	2011	2012	2013	2014	2015
% de casos de mediació amb acord	30,4	31,8	32,4	33,8	31,3
% de casos de mediació sense acord	4,2	8,3	9,5	6,2	6,7
% de casos de gestió / facilitació	45,0	40,4	39,2	41,2	41,7
% de casos derivats o interromputs	20,4	19,4	18,9	18,8	20,4



Gràfic 4. Evolució temporal sobre la gestió dels casos

Els resultats obtinguts en aquest apartat en l'edició de l'any anterior apuntaven a un canvi de tendència metodològica a l'hora de gestionar els conflictes. Les dades de la sisena edició mostren que aquest canvi es continua produint de manera progressiva. La diferència de punts entre els casos de mediació amb acord i els de gestió/facilitació es va passar de 7,4 el 2014 fins a 10,4 el 2015. Malgrat això, caldrà veure com evolucionen les dades en els propers anys per tal de poder confirmar el canvi. L'augment de l'ús de la gestió o la facilitació com a alternativa a la mediació es podria explicar per la necessitat de donar una resposta més flexible a casos que no poden ser tractats mitjançant un procés de mediació

en sentit estricte, ja sigui per la seva complexitat o per la necessitat de no deixar desatesa una de les parts.

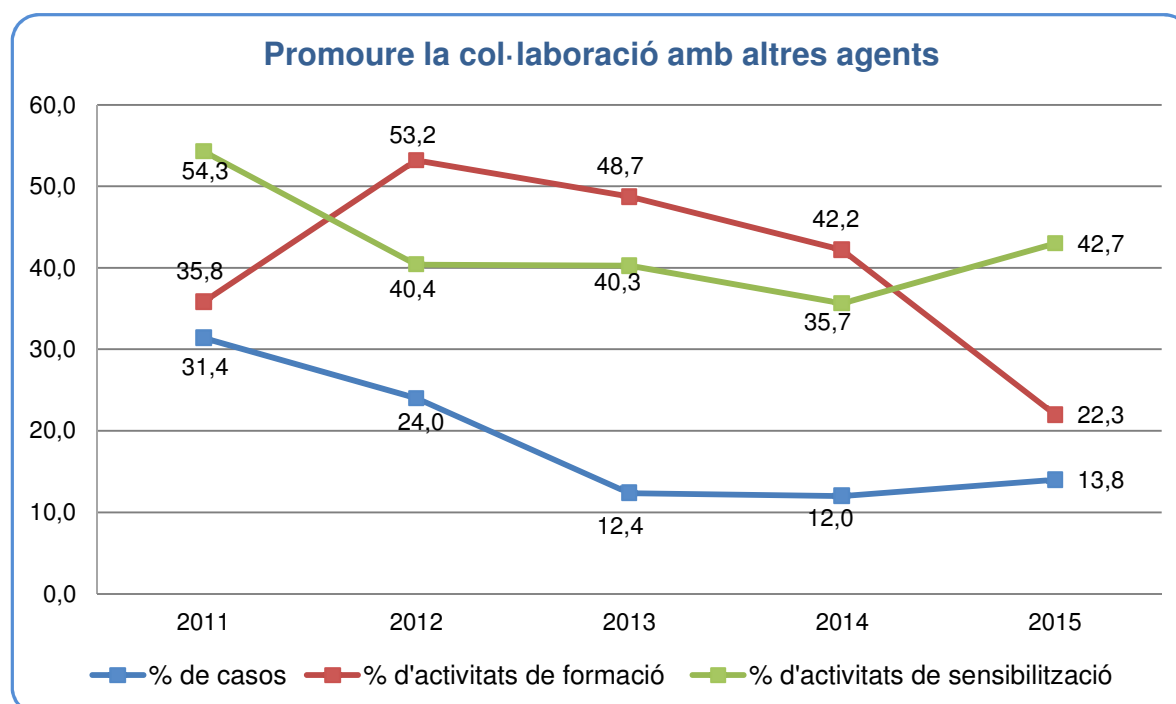
Tenint en compte que la gestió/facilitació també implica una resolució satisfactòria per a una les parts del conflicte, es pot dir que un 73% dels casos tancats han finalitzat de manera positiva. Aquesta xifra és inferior a l'edició anterior, amb un 75%.

El percentatge de casos derivats o interromputs es manté al mateix nivell que les edicions anteriors amb un 20%. Els casos derivats suposen un terç mentre que els interromputs representen els dos terços restants. Aquesta xifra, considerablement elevada, fa que sigui necessari que els agents derivadors estiguin ben informats per tal que puguin discernir si els casos que els arriben pertanyen o no a l'àmbit de la mediació. L'elevat nombre de casos interromputs pot tenir diferents causes sobre les quals no es disposen dades.

I.3) Promoure la col·laboració amb altres agents

Taula 3. Promoure la col·laboració amb altres agents	2011	2012	2013	2014	2015
% de casos en col·laboració	31,4	24,0	12,4	12,0	13,8
% d'activitats de formació en col·laboració	35,8	53,2	48,7	42,2	22,3
% d'activitats de sensibilització en col·laboració	54,3	40,4	40,3	35,7	42,7

Pel que fa a la col·laboració amb altres agents, a diferència de l'edició anterior, hi ha hagut un canvi de tendència, que s'ha traduït en una major aposta per la col·laboració en les activitats de sensibilització que en les activitats de formació. Aquestes han sofert una davallada del 47%, més concretament en el cas de la col·laboració amb els "agents prestadors de serveis". Aquesta disminució s'ha produït tant en els ens locals majors de 60.000 hab. com en els de menor població.



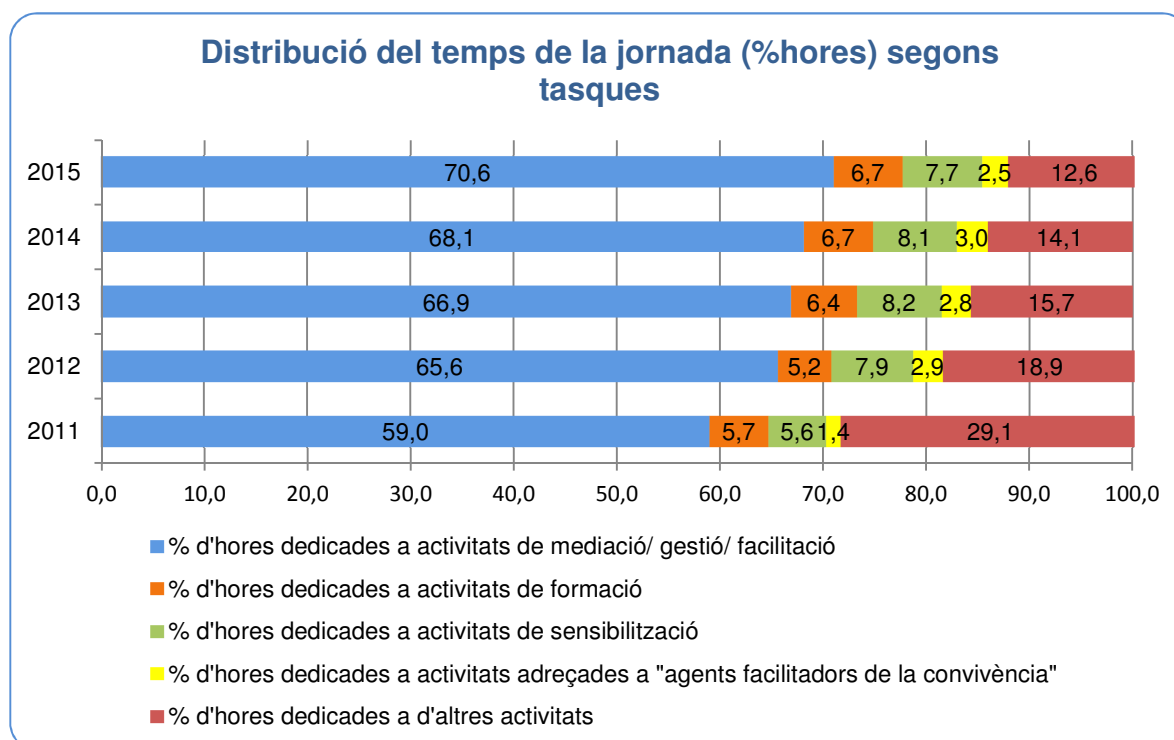
Gràfic 5. Col·laboracions en resolució de casos

Si s'analitza amb més detall el percentatge de col·laboració amb altres agents en les activitats de sensibilització segons el volum de població dels ens locals, les dades mostren una inversió de la composició percentual. Així, si fins al 2014 els municipis amb menor població tenien un percentatge més alt de col·laboració, aquesta situació s'inverteix el 2015.

I.4) Potenciar les diverses àrees de mediació

Taula 4. Potenciar les diverses àrees de mediació	2011	2012	2013	2014	2015
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació	59,0	65,6	66,9	68,1	70,6
% d'hores dedicades a activitats de formació	5,7	5,2	6,4	6,7	6,7
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització	5,6	7,9	8,2	8,1	7,7
% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència"	1,4	2,9	2,8	3,0	2,5
% d'hores dedicades a d'altres activitats	29,1	18,9	15,7	14,1	12,6

Respecte a la distribució del temps que dediquen els/les mediadors/res a les seves tasques, no hi ha hagut variacions significatives respecte l'any anterior. Les tasques relacionades amb la gestió alternativa de conflictes continuen tenint el pes principal, fins i tot amb una tendència a incrementar.



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

En aquest bloc es veu la diferència de model d'SMC, tenint en compte el volum de població dels ens locals. Mentre els petits dediquen un 83% de la jornada laboral dels / de les mediadors/res a resoldre casos de mediació, de gestió i de facilitació de conflictes, en el cas dels ens locals més grans, els professionals de la mediació poden dedicar fins a un 35% de la seva jornada a realitzar, altres tipus de tasques, com la sensibilització i la difusió.

II) DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

La dimensió usuari / client persegueix els següents objectius:

- II.1) Oferir un servei de qualitat als SMC
- II.2) Oferir un servei accessible als i les usuaris/àries
- II.3) Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

II.1) Oferir un servei de qualitat als SMC

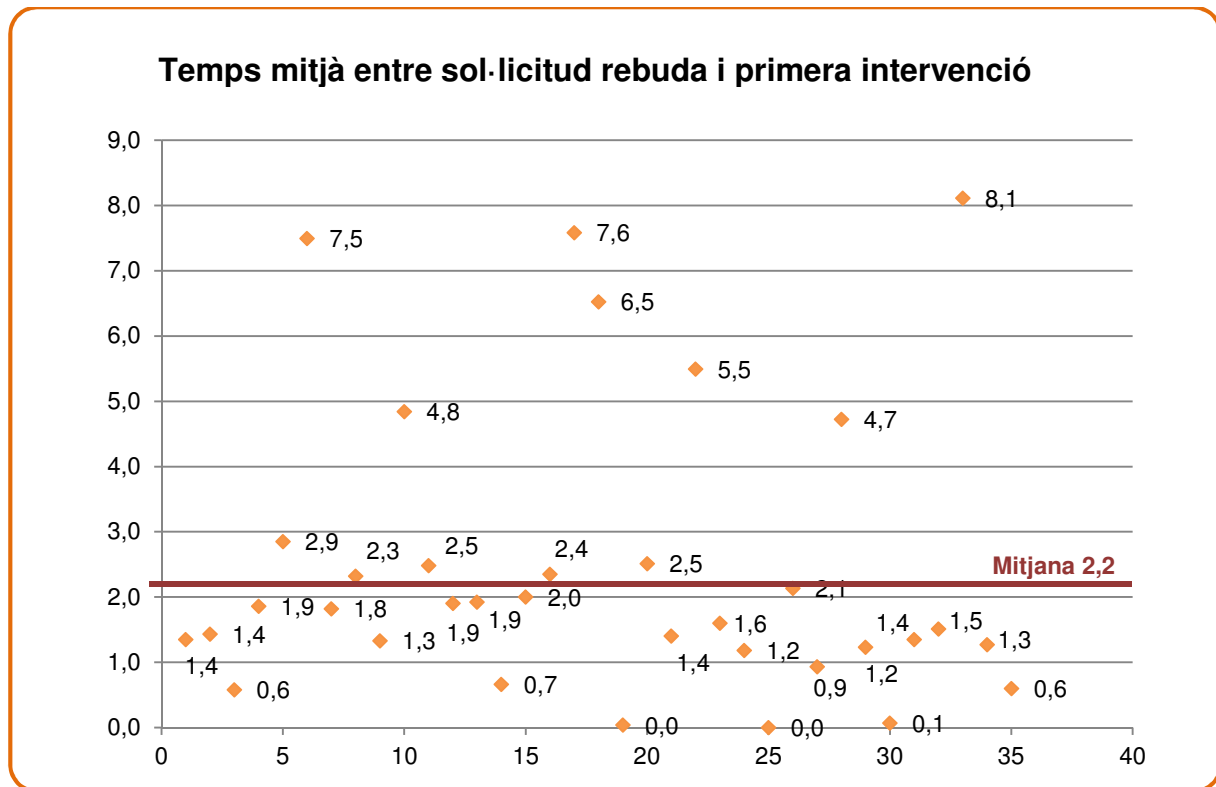
A l'hora de valorar la prestació dels SMC es valora tant la percepció dels i les usuaris/es com l'agilitat a l'hora de donar resposta a les sol·licituds que arriben als Serveis.

Les dades del grau de satisfacció provenen d'un 62% dels ens locals participants, ja que no tots disposen de qüestionari de satisfacció. Malgrat això, en aquesta sisena edició hi ha incorporades les dades de dos ens locals més.

Taula 5. Oferir un servei de qualitat als SMC	2011	2012	2013	2014	2015
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	--	2,3	2,4	2,5	2,6
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	2,2
% de casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	64,0	76,0	69,3	68,1	72,9
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	17,0	19,0	14,5	19,1	17,4
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	8,7

D'acord amb les dades de la sisena edició, es confirma una millora de qualitat dels SMC any rere any. Tal i com mostren els valors de la taula, hi ha hagut un lleuger augment del grau de satisfacció amb els serveis.

Pel que fa al temps transcorregut a l'hora de donar resposta a les sol·licituds de mediació, hi ha hagut un lleuger descens respecte l'any anterior, però que resulta significatiu si es compara amb el 2011, ja que s'ha aconseguit rebaixar el temps en un dia. Per altra banda, el gràfic mostra que encara existeix una dispersió considerable entre les dades i que pot arribar a haver-hi una diferència màxima de fins a 8 dies entre Serveis.



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

En relació als casos resoltos en menys de 60 dies, el valor ha augmentat significativament en quasi 5 punts respecte el 2014. La complexitat dels casos o el nombre de recursos humans de què disposen els SMC són aspectes que ajuden a explicar aquest indicador.

Per últim, el grau de satisfacció amb les activitats formatives es manté respecte l'any 2014 en el valor més alt que s'ha obtingut des de l'inici.

II.2) Oferir un servei accessible als i les usuaris/àries

Taula 6. Oferir un servei accessible als usuaris	2011	2012	2013	2014	2015
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,9	22,7	22,8	20,7	20,9
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	13,0	9,6	8,6	8,4	8,2

De les dades analitzades, s'observa que els SMC obren majoritàriament en horari de matí i el nombre total d'hores setmanals d'obertura per la tarda segueix disminuint. Si es compara

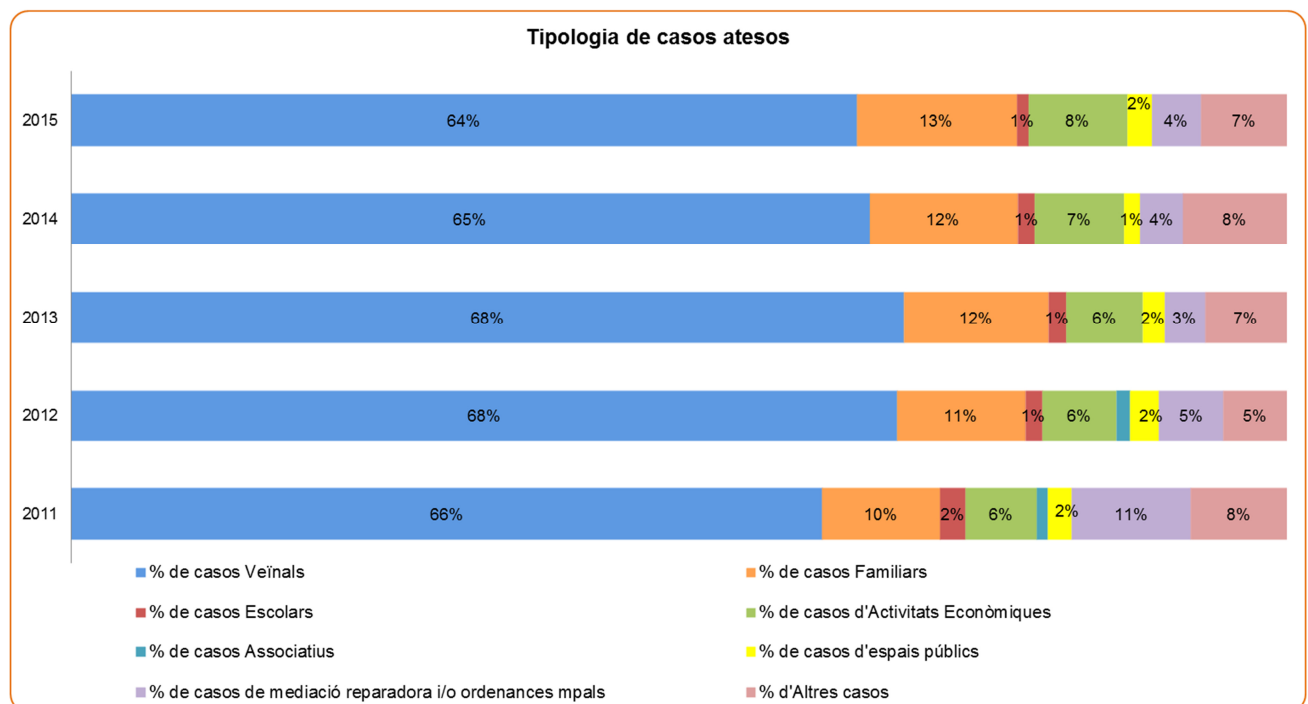
el comportament d'aquest indicador entre els municipis >10.000 i els >60.000, es comprova que els municipis petits tenen obert per la tarda la meitat d'hores.

Cal destacar el gran esforç que fan tots els ens locals per tal d'oferir la possibilitat d'accedir a l'SMC a la tarda i malgrat que els SMC no tinguin horari oficial d'obertura per la tarda, tots atenen casos en aquesta franja horària.

II.3) Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

La distribució dels casos segons la seva tipologia sempre es mou entre valors que varien molt poc d'un any a l'altre. Així, els casos de conflictes veïnals (sorolls, olors, obres, neteja i higiene, temes de comunitat, ús dels espais comuns, malentesos, aire condicionat, animals domèstics, etc.) continuen essent els més nombrosos, amb un 64% respecte el total. A molta diferència els segueixen els conflictes d'àmbit familiar, els quals van experimentant un lleuger augment al llarg del temps i que al 2015 es van situar en un 13% dels casos. Les activitats econòmiques se situen en tercera posició, amb un 8% dels casos, seguides d'un 7% corresponent a altres tipologies de casos, un 4% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals, un 2% de conflictes en espais públics i un 1% de casos escolars. Pel que fa als casos associatius, ja és el tercer any que no se'n tenen dades.

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



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

III) DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

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

Els objectius que estructuraven aquesta dimensió són:

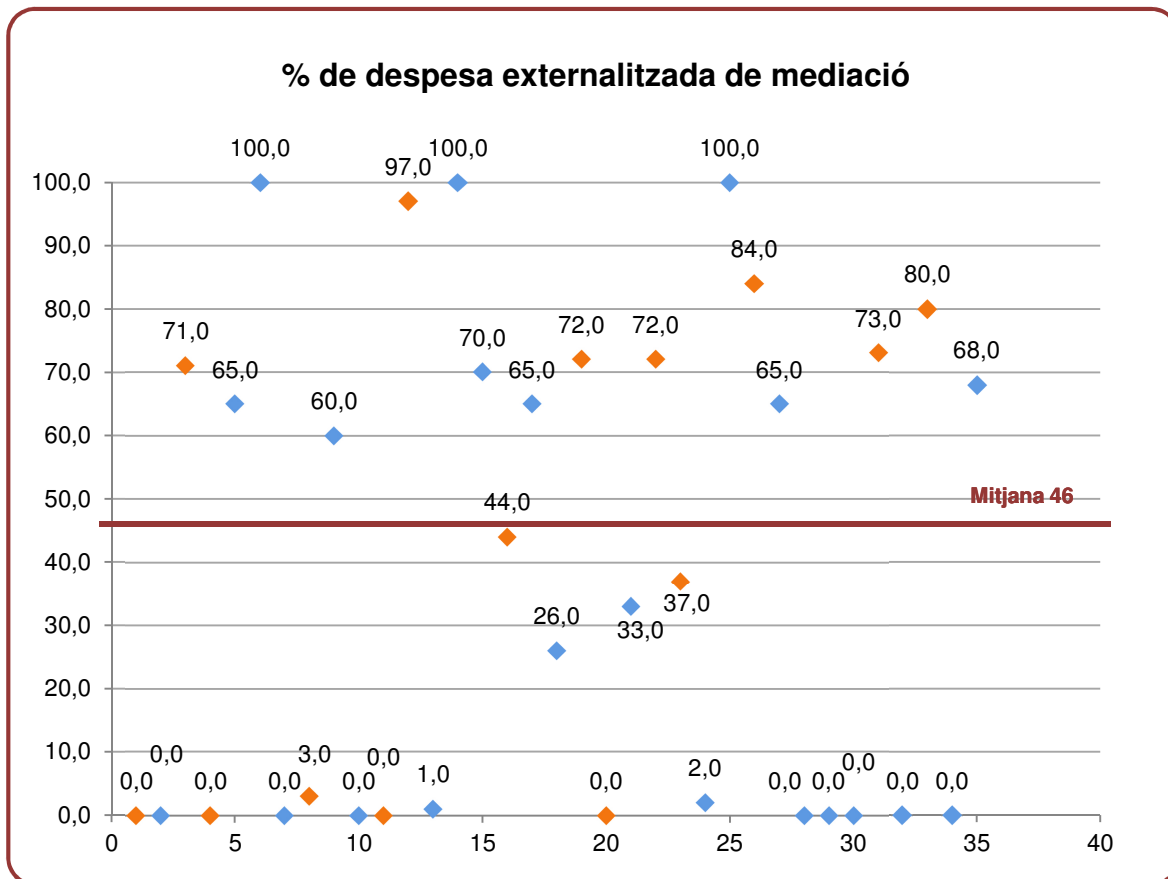
- III.1) Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió
- III.2) Oferir un servei de qualitat (model de gestió)
- III.3) Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es
- III.4) Millorar les habilitats dels i les treballadors/es

III.1) Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió

Taula 7. Gestió del servei	2011	2012	2013	2014	2015
% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	60,0	53,0	53,3	45,2	46,0

Tots els SMC participants tenen una gestió directa o mixta en la qual una part de coordinació, com a mínim, correspon a personal propi de l'ens local. El percentatge de despesa externalitzada, no ha variat significativament respecte el 2014, amb un valor del 46% el 2015. De moment, doncs, els ens locals opten per oferir el Servei de Mediació amb mitjans propis.

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

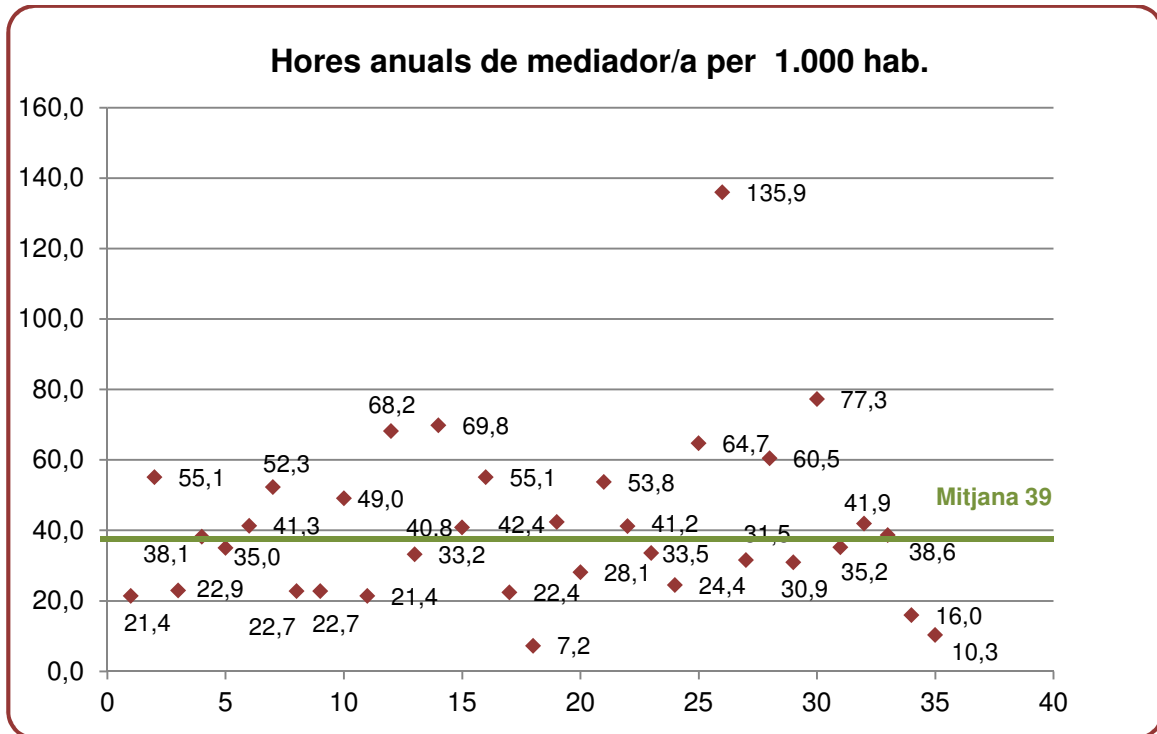


Gràfic 9. % de despesa externalitzada de mediació s/despesa corrent del servei (+10.000 hab.- +60.000 hab.)

III.2) Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

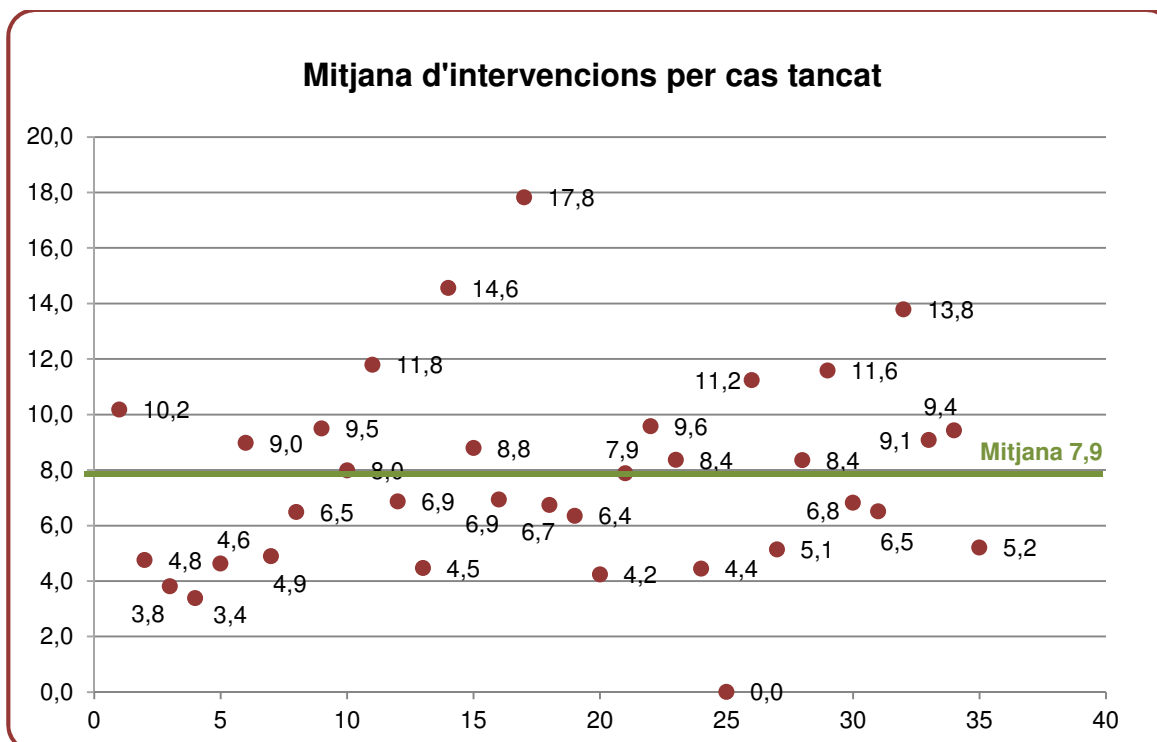
Taula 8. Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2011	2012	2013	2014	2015
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 hab.	52,0	41,0	39,3	37,7	39,0
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,0	8,1	7,7	7,8	7,9

La mitjana d'hores anuals de mediador per cada 1.000 habitants és de 39 hores. No obstant, cal destacar 2 ens locals que s'allunyen de la mitjana, amb valors de 7,2 i 135,9.



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

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



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

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

III.3) Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es

Taula 9. Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2011	2012	2013	2014	2015
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	25.777,2	25.389,2	27.798,5	28.879,4	29.044,9
% d'hores anuals de baixa sobre el total d'hores anuals dels/les mediadors/res	1,3	3,3	3,2	1,6	2,3
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels / de les mediadors/es	53,0	55,0	60,0	64,1	70,5
% de dones s/ total de mediadors/es	69,7	69,6	66,7	67,9	67,4

El salari brut anual d'un/a tècnic/a de mediació a temps complet ha estat de 29.045 €, lleugerament superior al 2014. Aquest augment, però, es diu principalment al cas de tres ens locals.

Els 70 mesos de mitjana d'antiguitat dels / de les mediadors/es suposen una gran estabilitat laboral dels SMC. Aquest valor, que ha augmentat en més de 5 punts des del 2014, no només es pot veure modificat en cas de canvis de personal, sinó també a mesura que es vagin afegint nous ens locals al Cercle que posin en marxa un SMC per primer cop.

Pel que fa al percentatge de dones que treballen als Serveis de Mediació, el 2015 ha estat d'un 67%, molt semblant al 2014.

III.4) Millorar les habilitats dels i les treballadors/es

Taula 10. Millorar les habilitats dels/de les treballadors/es	2011	2012	2013	2014	2015
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	25,9	33,0	29,2	33,6	35,6
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	28,6	22,3	24,3	28,9	27,8
% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	89,4	88,6	89,7	90,5	92,1

Durant el 2015, els i les professionals de la mediació van dedicar una mitjana de 35,6 hores a la formació continuada, 2 hores més que l'any anterior.

El temps que dediquen els/les mediadors/es al seguiment i suport de la seva pràctica professional quasi no ha variat respecte l'edició anterior.

En relació a la formació especialitzada dels i les mediadors/es que treballen als SMC analitzats, el 92% d'ells/es disposen d'una titulació de màster o postgrau en mediació.

Aquesta xifra ha millorat el valor de l'edició anterior i ha suposat que dos ens locals més disposin de personal qualificat.

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/es² i la formació especialitzada en mediació és un d'ells.

IV) DIMENSIÓ ECONOMIA

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

Els objectius de la dimensió d'economia són:

- IV.1) Disposar dels recursos adequats
- IV.2) Finançar adequadament el Servei

IV.1) Disposar dels recursos adequats

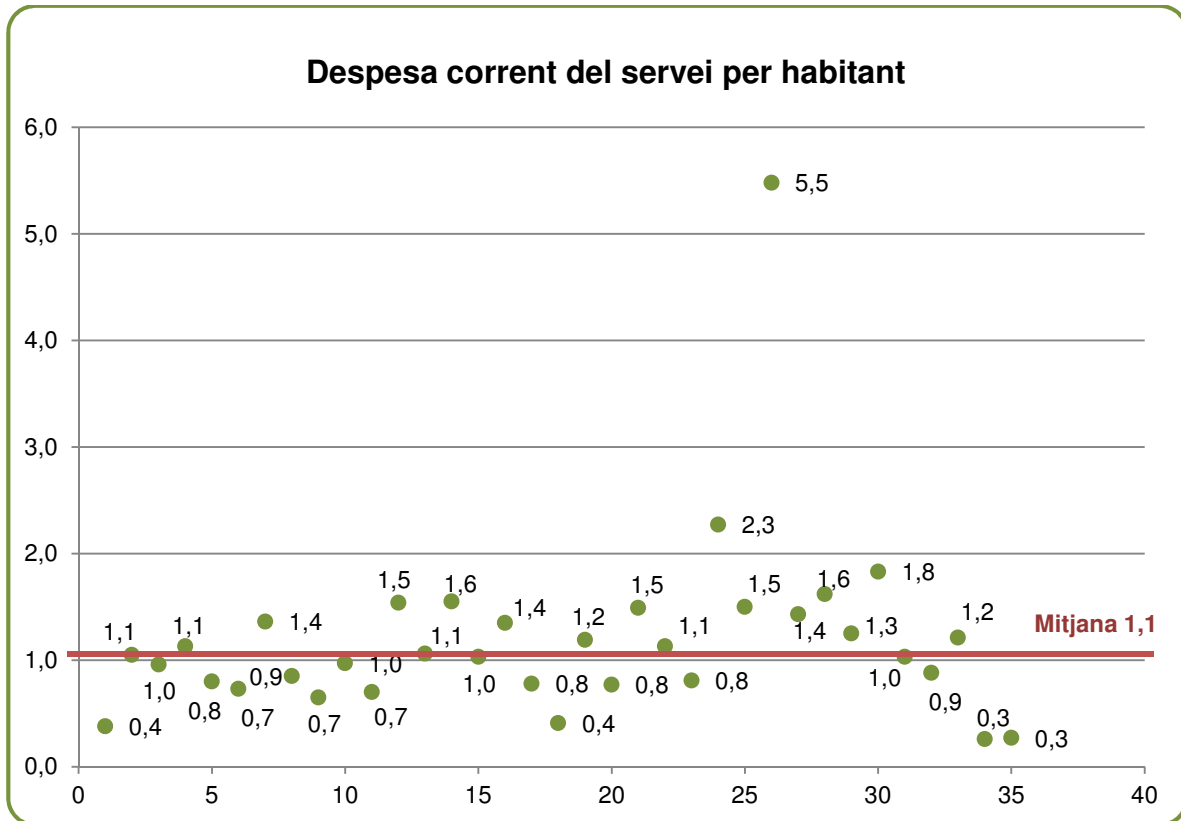
Taula 11. Disposar dels recursos adequats	2011	2012	2013	2014	2015
Despesa corrent del servei per habitant	1,7	1,2	1,2	1,1	1,2
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,22	0,17	0,17	0,15	0,14

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

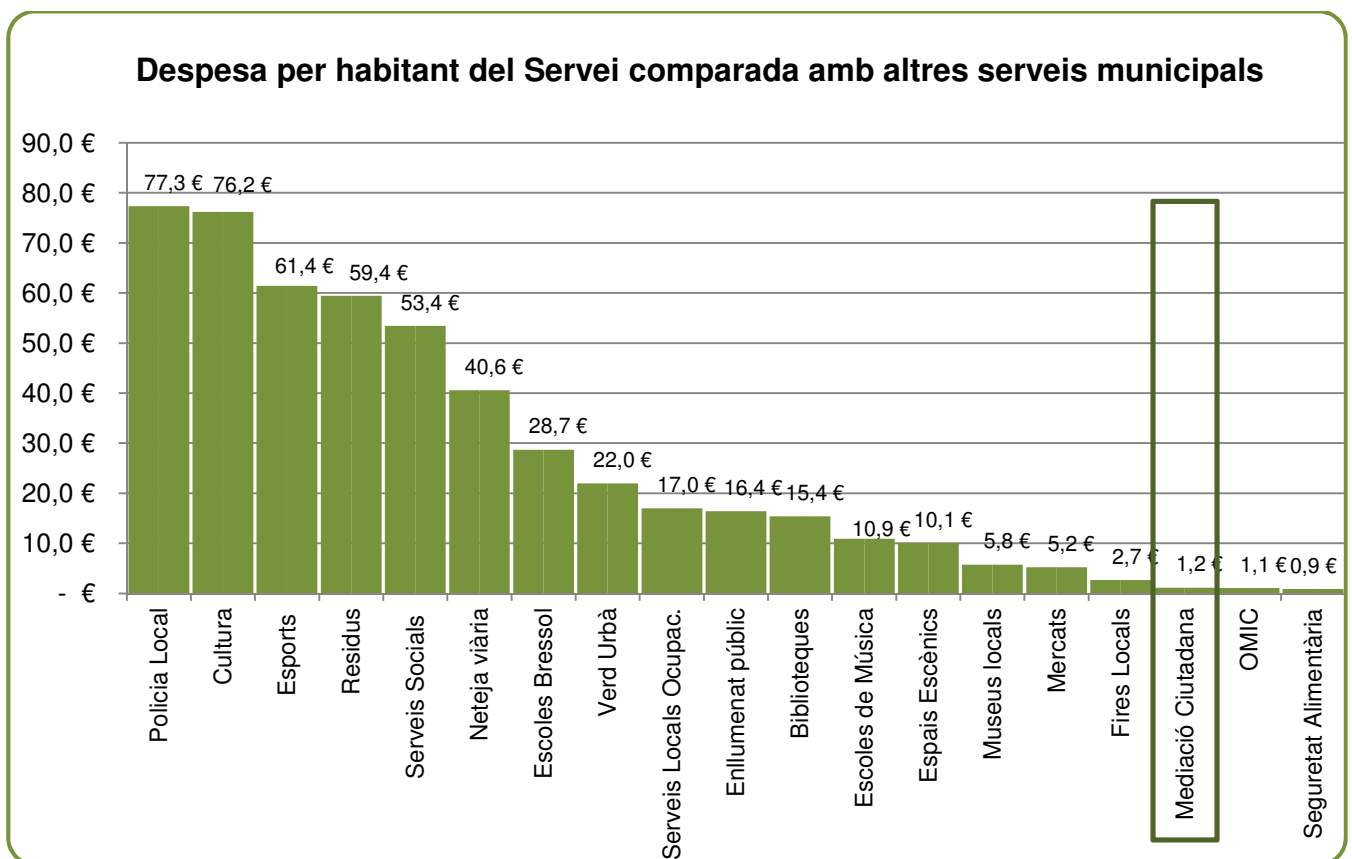
En comparació amb altres serveis municipals, la despesa per habitant dels SMC continua essent de les més baixes.

En relació al pressupost corrent municipal, el volum de la despesa corrent dels SMC representa un 0,14%, i s'observa una lleugera tendència a la baixa.

² Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit privat:
<http://www.gencat.cat/diari/5432/09202029.htm>



Gràfic 12. Despesa corrent del Servei



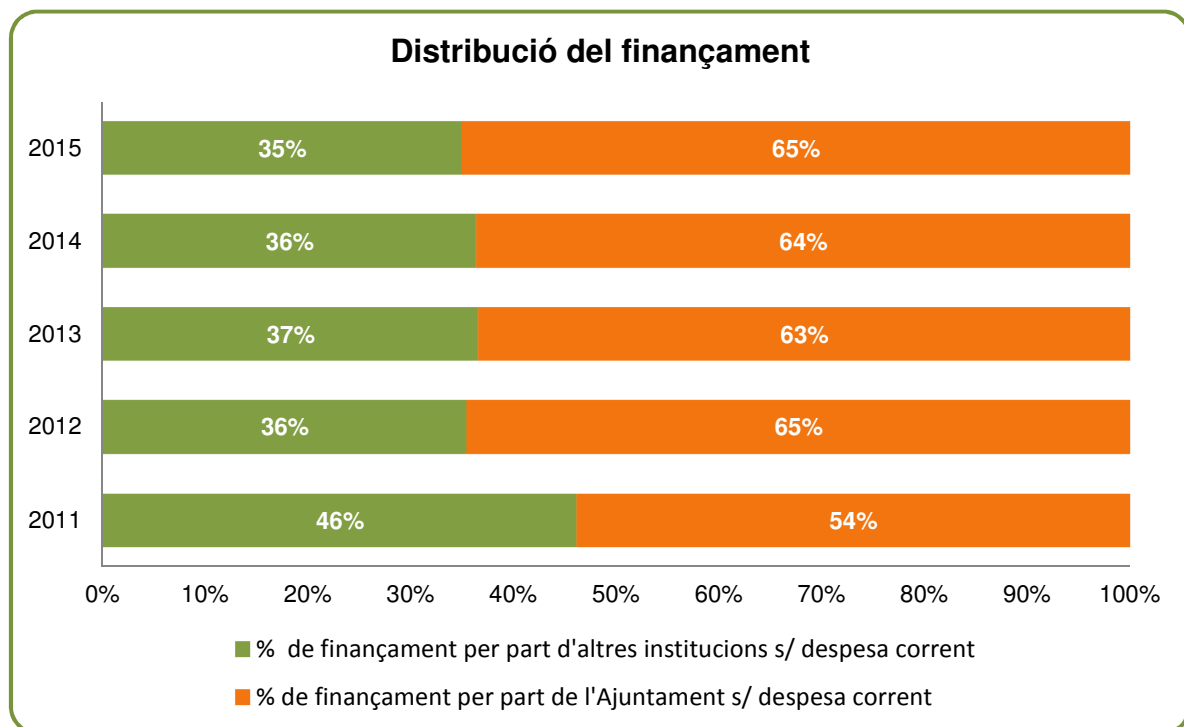
Gràfic 13. Despesa corrent del Servei comparada amb altres serveis municipals

IV.2) Finançar adequadament el Servei

Taula 12. Finançar adequadament el servei	2011	2012	2013	2014	2015
% de finançament per part d'altres institucions sobre despesa corrent	46%	36%	37%	36%	35%
% de finançament per part de l'Ajuntament sobre despesa corrent	54%	65%	63%	64%	65%
% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre despesa corrent	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

L'evolució de les dades mostra que els propis ens locals van assumint paulatinament un major percentatge de finançament del Servei, cosa que mostra una voluntat per part dels ens locals de consolidar els SMC a l'estructura municipal i comarcal i, per tant, una aposta política.

Per altra banda, els ens locals segueixin apostant per oferir un servei gratuït a la ciutadania.



Gràfic 13. Evolució temporal del % finançament per part altres institucions vs l'ajuntament.

3. Anàlisi dels tallers de millora

La participació als tallers de millora de la sisena edició ha estat molt positiva ja que s'ha arribat al 88,5% d'ens locals participants, dos punts superior a l'any passat.

El perfil dels / de les assistents als tallers ha estat principalment de responsables tècnics dels Serveis de mediació, en alguns casos acompanyats d'un/a mediador/a, o d'un mediador directament en no poder assistir el responsable tècnic. En alguns ens locals, la figura del responsable tècnic i del mediador coincideixen. L'assistència dels dos perfils va afavorir tant el plantejament de les oportunitats de millora en el funcionament del dia a dia, com a nivell més estratègic.

En aquesta sisena edició s'ha tornat a emprar la metodologia de les "Oportunitats de millora", en què cada ens local ha analitzat una oportunitat de millora del seu servei, conjuntament amb la resta de participants. Els ens locals han intentat identificar les causes i han fet propostes de millora que la resta de participants han ajudat a valorar.

Els ens locals han valorat molt positivament la realització d'aquests tallers de millora. De manera més concreta, a més a més de la molt bona puntuació obtinguda pels dinamitzadors de les sessions, els aspectes que també han valorat molt positivament són la dinàmica participativa, la posada en comú de les experiències i l'oportunitat de veure la realitat d'altres ens locals.

Pel que fa als aspectes a millorar, principalment fan referència a les instal·lacions on es desenvolupen els tallers.

Atès que hi ha dades que no tots els ens locals recullen, potser seria convenient plantejar una revisió dels indicadors amb els ens locals, fins i tot per acordar el registre de noves dades que també poden resultar interessants.

4. Conclusions finals

Les dades del Cercle de comparació intermunicipal de Serveis de Mediació Ciutadana de la sisena edició no han variat gaire respecte l'any anterior en general, excepte alguns casos puntuals:

- Els Serveis milloren en agilitat 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 2,2 dies, i del 73% dels casos de mediació i gestió/facilitació es tanquen en menys de 60 dies.
- El percentatge de casos de gestió i facilitació, amb un 42%, i el de mediació amb un 31%, són molt similars a l'edició anterior, encara que la diferència entre ambdós ha augmentat 2 punts.
- Els Serveis de Mediació Comunitària segueixen estant molt ben valorats pels seus usuaris, amb una puntuació de 2,6 sobre 3.
- El percentatge de casos derivats a altres serveis o interromputs durant el procés és d'un 20%, xifra que no ha variat en els últims tres anys. Cal seguir realitzant una tasca d'informació als agents derivadors per tal que els casos siguin veritablement susceptibles de la gestió alternativa de conflictes. Per altra banda, podria ser interessant analitzar les causes que provoquen un elevat nombre de casos interromputs.
- Tot i que la col·laboració amb altres agents s'ha mantingut pel que fa a l'hora de gestionar casos, cada cop es col·labora menys amb altres agents a l'hora de gestionar les activitats de formació. Caldria veure quines són les causes d'aquesta davallada produïda des de l'edició anterior. En canvi, ha augmentat la col·laboració en el cas de les activitats de sensibilització.
- Pel que fa a la casuística, els conflictes generats a les comunitats de veïns continuen essent els casos més atesos pels SMC, amb un 64%.
- Tots els SMC analitzats es gestionen de forma directa des de l'ens locals. El percentatge de despesa externalitzada pels ens locals quasi no varia respecte l'edició anterior, amb un 46%.
- El 92% dels i de les mediadors/es tenen formació de màster o postgrau en mediació i dediquen una mitjana de 36 hores anuals en jornada completa a la formació contínua, dues més que a l'edició anterior, i 28 hores de supervisió.
- I per últim, la despesa corrent dels SMC per habitant és significativament inferior a la despesa d'altres serveis analitzats en els cercles de comparació, ja que aquesta només és de 1,2€.