



Diputació
Barcelona

13a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2022

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

13a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2022

Versió lliure difusió

Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat
Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida
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/menugovernlocal/cci

Gener de 2024
© Diputació de Barcelona

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

ÍNDEX

Els cercles de comparació intermunicipal	7
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
1. Presentació.....	33
2. Gestió de la prestació del servei	35
3. Gestió de casos.....	42
4. Acció comunitària i taules transversals.....	47
4.1. Taules transversals.....	47
4.2. Acció comunitària	51
5. Accions de formació i sensibilització	57
5.1. Accions de formació.....	57
5.2. Accions de sensibilització.....	61
6. Activitats d'assessorament.....	66
7. Principals indicadors del 2022	67
8. Tallers de millora	68
9. Annex: Relació d'activitats desenvolupades pels ens locals	76
9.1. Taules transversals.....	76
9.2. Activitats d'acció comunitària.....	89
9.3. Accions de formació.....	107

9.4. Accions de sensibilització.....	121
9.5. Visites professionals.....	135
Annexos	139
Guia d'interpretació.....	141
Introducció	143
Quadre Resum Indicators.....	147
I. Dimensió encàrrec polític/estratègic.....	149
II. Dimensió usuari/client.....	162
III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans	170
IV. Dimensió econòmica.....	176
V. Entorn	178

Els cercles de comparació intermunicipal

Pròleg

Us presentem l'informe dels resultats de la 13a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana, la qual ha comptat amb la participació de 41 ajuntaments i 4 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 anys.

L'informe parteix de les dades de l'any 2022 un període marcat per la consolidació dels Serveis de Mediació Ciutadana com a referents en el desplegament de polítiques de convivència al territori a través de la realització d'actuacions d'acció comunitària, l'abordatge dels conflictes de convivència, el foment del treball transversal en l'àmbit comunitari, l'impuls d'accions de formació i sensibilització per promoure la cultura del diàleg i el foment de la comunicació positiva, la dinamització de cercles de diàleg i el treball amb eines restauratives, entre altres.

En aquest sentit, cal destacar el paper de les eines mediadores com element clau per abordar i intervenir en la millora de les relacions entre iguals, afavorir un abordatge constructiu dels conflictes i promoure el benestar i la cultura de pau posant en valor el fet de viure en la diversitat.

Per això, és important posar en valor el bagatge dels equips tècnics i la trajectòria i potencialitat dels serveis de mediació, ja que són essencials com a iniciatives que s'estan duent a terme en el territori des d'una perspectiva preventiva i comunitària, així com amb caràcter reactiu i restauratiu.

Des de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat estem fent una aposta per impulsar la dimensió comunitària de les polítiques socials i millorar així les condicions de vida de la ciutadania en entorns més inclusius, actius i transformadors.

Vull agrair, doncs, l'esforç i dedicació de tot el personal tècnic i de referència dels ens locals i del programa que, any rere any, fan possible un aprenentatge permanent i la millora contínua dels serveis de mediació ciutadana que són claus per avançar cap a aquestes comunitats transformadores.

Espero que aquest document sigui del vostre interès i, sobretot, d'utilitat amb l'objectiu de poder seguir oferint uns serveis de mediació ciutadana proactius, transformadors i potenciadors de comunitats actives, diverses i inclusives.

Alba Barnusell Ortuño

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

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 925 € 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	8,7 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

22 edicions

23 serveis avaluats*

35 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

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

100% municipis +10.000 h.
província BCN

1009 tècnics participants



VALORACIÓ

8,7 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	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Edició (2023)
Policia Local	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	18a
Neteja viària i residus	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	20a
Biblioteques	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	20a
Espais Escènics	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	16a
Escoles Bressol	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	18a
Escoles de Música	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	19a
Esports	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	20a
Serveis Socials	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	22a
Mercats Municipals	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	17a
Fires Locals	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	15a
Serveis Locals d'Ocupació	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	15a
OMIC	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	15a
Seguretat alimentària	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	14a
Enllumenat Públic	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	38	14a
Servei de Mediació Ciutadana	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	13a
Verd urbà		14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	11a
Serveis culturals				14	17	18	18	22	21	27	24	30	9a
Museus locals					13	23	35	37	50	50	50	50	8a
Cementiris Municipals						11	12	12	12	13	12	14	7a
Oficines tècniques laborals								17	18	18	18	18	5a
Abastament d'aigua								15	18	19	22	22	5a
Serveis d'igualtat											13	23	2a
Total Cercles	15	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	22	
Total participants en els Cercles	516	574	604	646	695	748	866	911	920	946	989	1.009	

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 cycle 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
↳ % de gestió directa	↳ Despesa corrent per habitant
↳ % de gestió indirecta	↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal
↳ % d'hores de baixa	↳ % d'autofinançament per taxes i preus públics
↳ Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei	↳ % de finançament per part d'altres administracions
↳ Hores de formació per treballador	↳ % de finançament per part de l'ajuntament
↳ % de dones sobre el total de professionals	
↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments	

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 inclusions/exclusions, períodes temporals, etc.

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

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, mixtes, 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, postmercad, pràctiques 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 trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu títol un Seguitment 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

Sar un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)		Sar 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	
Enclaustrat públic	% persones ateses sobre la població d'entre 16 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	88,1 %	88,1 %	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6 %	8,6 %
										Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,3	1,3
										Nombre 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 %

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

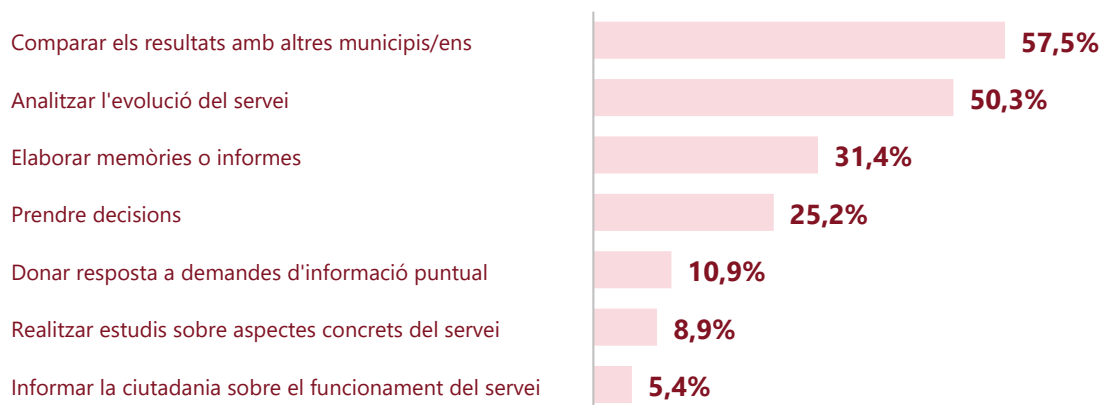
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ 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)

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.

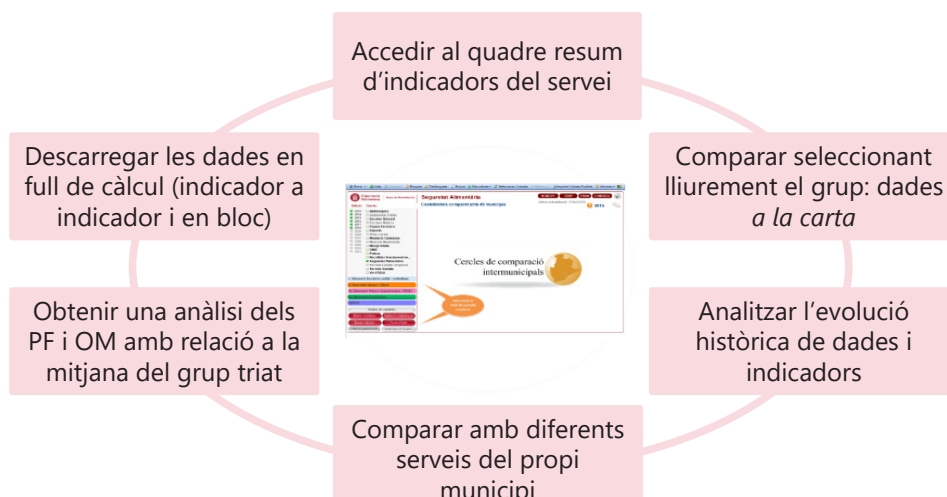
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

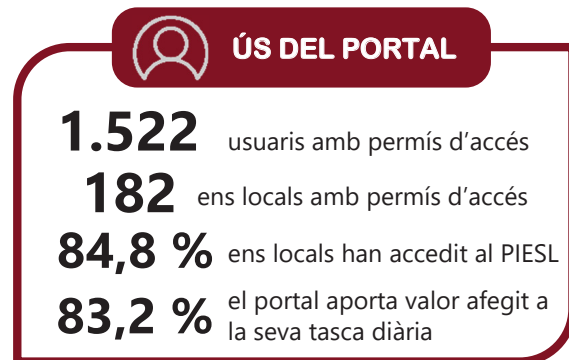


Sistema de semàfors

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 del Volum de dades es refereix a 2021, mentre que la d'Ús del portal correspon a 2022. El valor afegit del Portal procedeix de l'Enquesta als participants dels CCI (per saber-ne més, 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

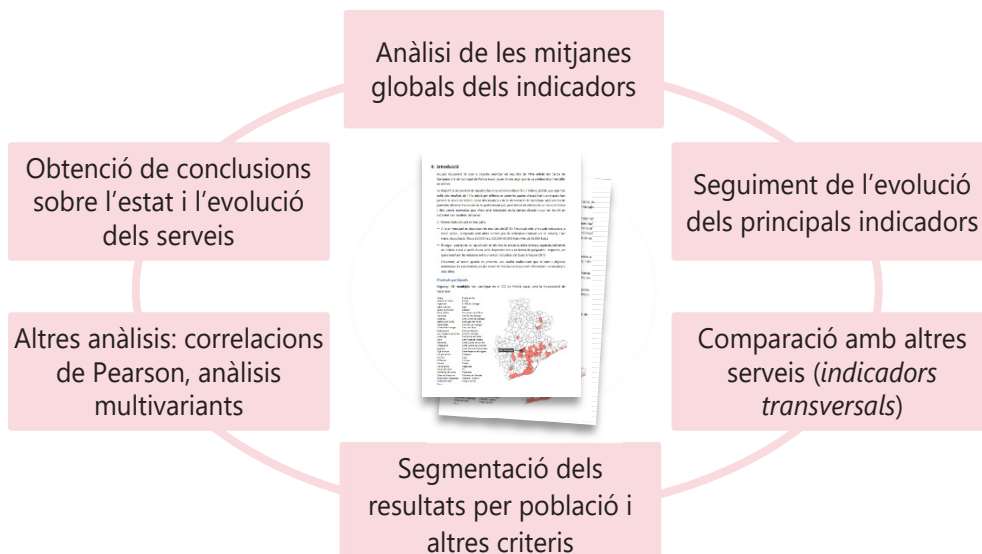


Els informes de resultats globals

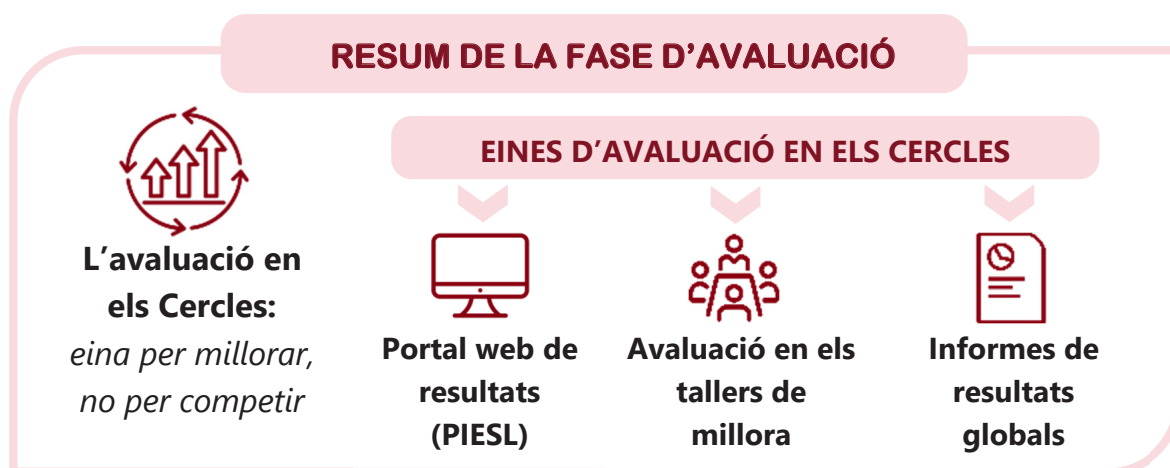
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro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

8,7

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 8,7 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 i Cicle de Vida, 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 2022 compta amb 45 ens locals adherits al programa 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 XIII^a edició dels CCI SMC presenta les principals línies d'evolució dels indicadors més rellevants en termes de prestació i gestió del servei l'any 2022, 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

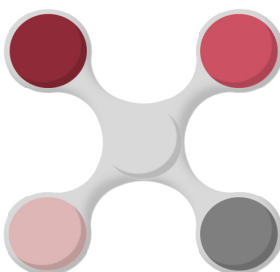
Activitats de sensibilització i formació al personal de l'**ens local** i a la **ciutadania** en gestió positiva dels conflictes i la mediació; proposta i realització de xerrades, formacions o altres accions per a aconseguir que la ciutadania i el personal de l'ens local coneguin les oportunitats que 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**.
- ▶ **Incorporar una anàlisi quantitativa i qualitativa de les fitxes d'activitat recollides a les memòries dels SMC**.
- ▶ **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.

L'informe s'estructura en vuit capítols i un annex:

- ▶ El **primer capítol** correspon a la presentació de l'informe.
- ▶ El **segon capítol** conté l'anàlisi de la gestió dels SMC.
- ▶ El **tercer capítol** presenta l'anàlisi quantitativa de les activitats de gestió de casos.
- ▶ El **quart capítol** analitza les dades relacionades amb les activitats d'acció comunitària i taules transversals.
- ▶ El **cinquè capítol** conté l'anàlisi de les activitats vinculades a la formació i sensibilització comunitària.
- ▶ El **sisè capítol** se centra en analitzar les dades de les activitats de difusió del servei i assessorament tècnic.
- ▶ El **setè capítol** exposa les dades clau del CCI dels SMC per l'any 2022.
- ▶ El **vuitè capítol** resumeix les problemàtiques i solucions tractades durant els tallers d'aquesta edició.
- ▶ 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 Cercle



45

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

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI¹

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



2,77 milions

80%

¹ Entre els ens locals participants al CCI SMC 2022 s'inclou a Arenys de Munt tot i comptar amb una població inferior a 10.000 habitants (9.278 habitants l'any 2022).

2. Gestió de la prestació del servei

A continuació es presenten els indicadors clau dels SMC l'any 2022 acompanyats d'una anàlisi evolutiva dels últims sis anys.

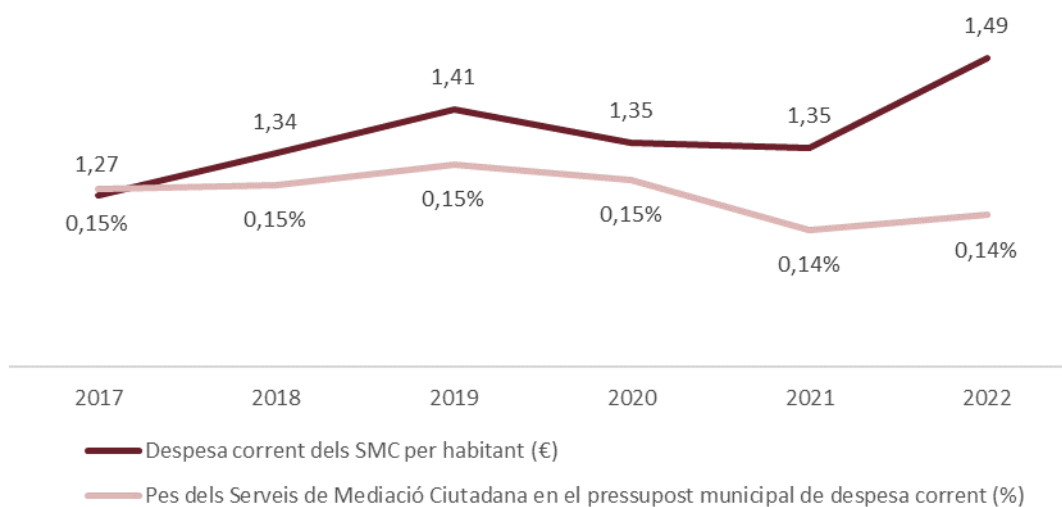
Gestió econòmica

Esforç pressupostari

La **despesa corrent** dels SMC durant l'any 2022 és d'**1,49€** per habitant i el **percentatge que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost municipal el 2022** se situa en un **0,14%** i es manté estable respecte l'any 2021.

Entre el 2017 i el 2022 **el pes dels SMC en el pressupost municipal de despesa corrent tampoc ha variat significativament, mentre la despesa corrent dels SMC s'ha incrementat en 0,22€ per habitant** i el 2022 s'assoleix el valor màxim de la sèrie històrica.

Esforç pressupostari dels ens locals en la prestació dels Serveis de Mediació Ciutadana



L'anàlisi de les dades del 2022 agrupades per grups de població (Grup +10² pels participants entre 10.000 i 60.000 habitants i Grup +60 pels majors de 60.000 habitants) mostra diferències significatives.

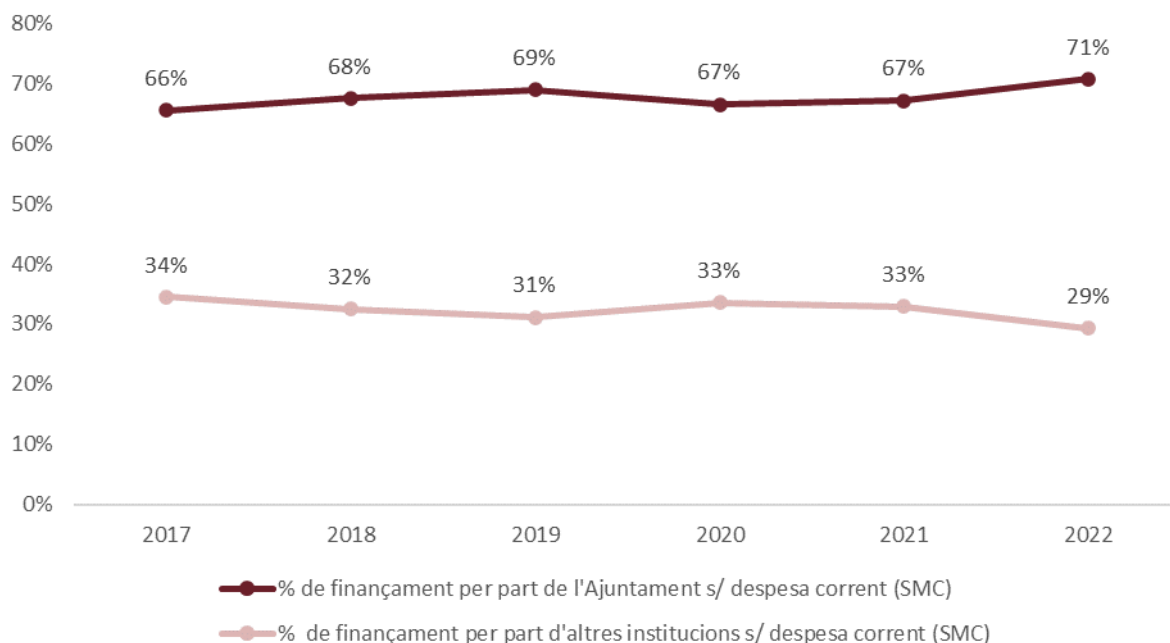
	Grup +10	Grup +60
Pes de la despesa corrent dels SMC en el pressupost corrent municipal	0,12%	0,16%
Despesa corrent dels SMC per habitant	1,26 €	1,63 €

² 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 2022 prové en un **29%** de la **Diputació de Barcelona** i en un **71%** de l'**ens local**. El finançament propi per part dels ens locals supera així els valors pre-pandèmia i denota una aposta clara de les corporacions pel servei de mediació ciutadana.

Evolució de l'origen del finançament dels SMC



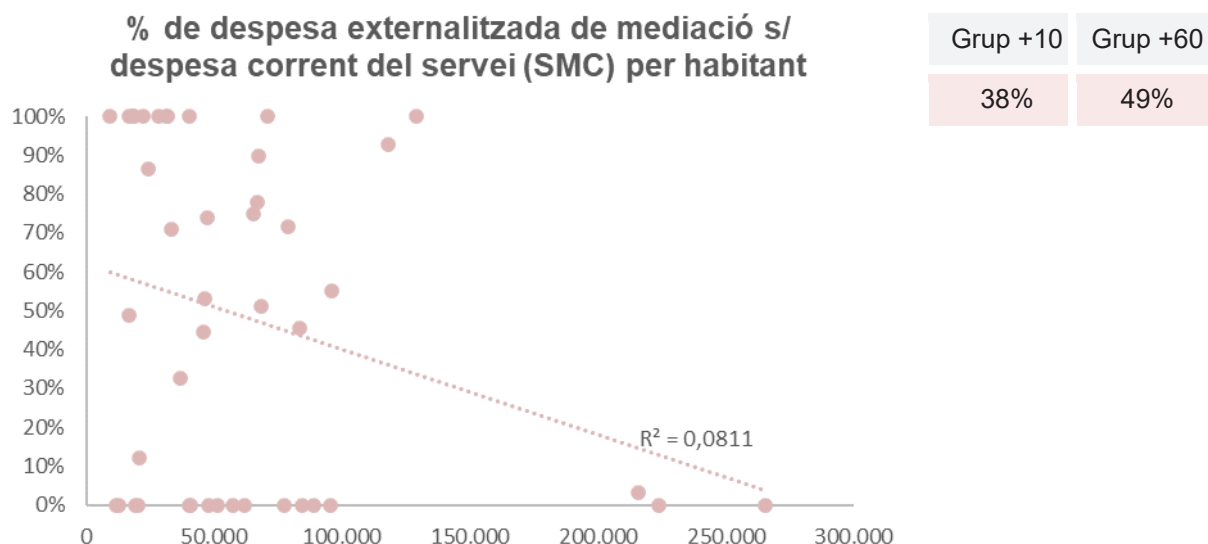
L'anàlisi de les dades per grups de població mostra que l'origen del finançament en el Grup +10 es distribueix de forma força equitativa entre el finançament per part d'altres institucions i el finançament per part de l'ajuntament. Aquesta distribució varia considerablement en el Grup +60.

	Grup +10	Grup +60
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	41%	24%
% de finançament per part de l'ens local s/ despesa corrent (SMC)	59%	76%

Despesa corrent

El **percentatge de despesa externalitzada sobre la despesa corrent del servei** se situa en un **45%** el 2022. Tanmateix, l'anàlisi de la despesa per **grups de població** mostra una **diferència** de més de **10 punts** percentuals de mitjana. A més, **12 dels ens locals** participants (**26%** de la mostra) **tenen el 100%** de la despesa del servei de mediació externalitzada, mentre que 15 participants gestionen tota la despesa de manera directa (el **33%** de la mostra).

S'observa una relació dèbil entre les variables de gestió de la despesa i població (correlació de Pearson $-0,32^3$). Per tant, no existeix una correlació directa entre el tipus de gestió de la despesa i la població de l'ens local participant al CCI SMC.



Dedicació dels i les professionals

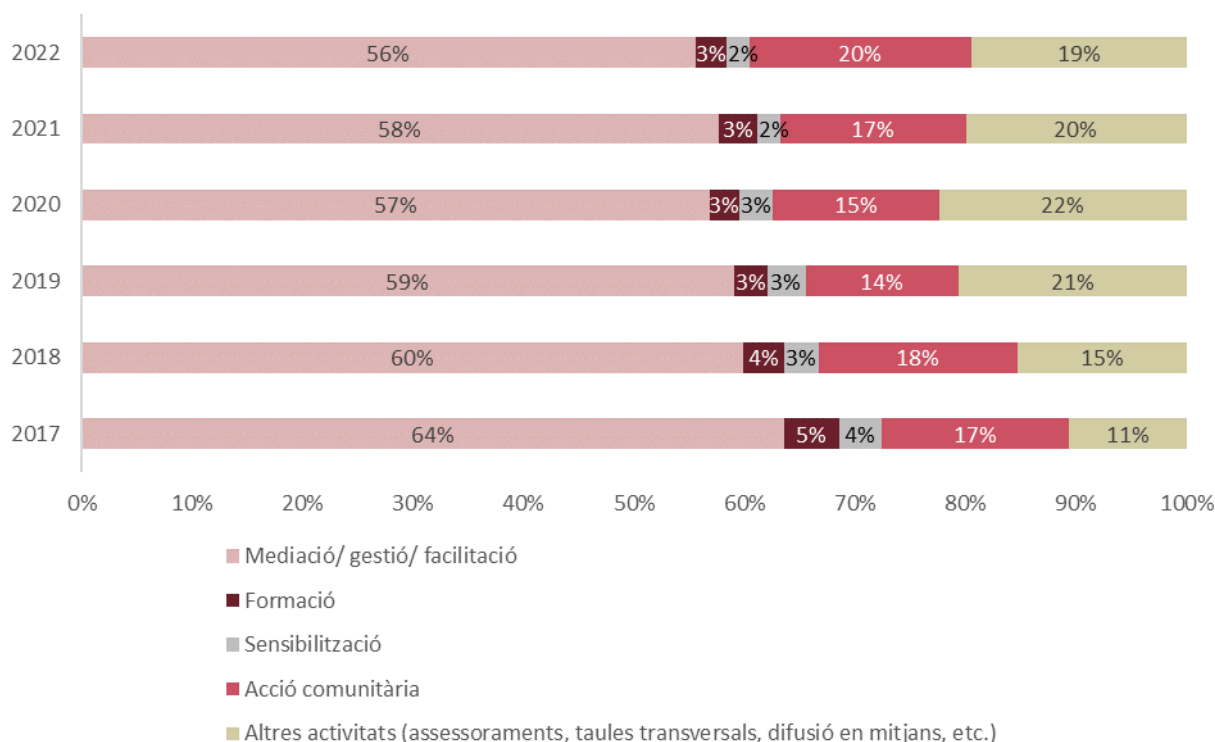
El nombre mitjà d'hores per professional de la mediació cada 1.000 habitants el 2022 és de **38,7**, donant continuïtat a la tendència de dedicació decreixen es venia experimentant en anys anteriors.

	2022	2021-2022	2017-2022
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	38,7	-4,7	-5,4

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, que representa un **56% de les hores anuals del personal mediador el 2022**. Tot i així, **en els darrers anys s'observa com les activitats d'acció comunitària guanyen pes en el total d'hores de dedicació** dels i les professionals. En efecte, **l'últim any el percentatge d'hores de dedicació a activitats comunitàries s'ha incrementat en 3 punts percentuals**. En aquest sentit, s'identifica que a més despesa corrent per habitant major percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària.

3 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 ($-1 < r < 0$).

% 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 per part dels mediadors/es dels SMC a les activitats de difusió se situa l'any 2022 en el 3,1%** del total d'hores dels mediadors/es.

Per **grups de comparació**, s'identifica una diferència de pràcticament **2,7 punts** percentuals.

	Grup +10	Grup +60
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	1,36	4,07

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 2022 són els següents:



Nombre d'oficines (total de participants)

52



Mitjana d'hores setmanals d'obertura

32,4

Matí 24,1
Tarda 8,3

En relació amb l'atenció al públic, l'evolució de les hores d'obertura setmanals mostra un lleuger increment, relacionat directament amb un augment de les hores d'obertura al matí.

	2021-2022	2017-2022
Matí i tarda	+ 1,1	+ 3,2
Matí	+ 1,2	+ 3,3
Tarda	- 0,1	- 0,1

Ara bé, el 2022 l'anàlisi per **grups de població** de les **hores d'obertura** setmanal mostra una **diferència** mitjana de pràcticament **5 hores** d'obertura al **matí** i **4 hores** d'obertura a la tarda.

	Grup +10	Grup +60
Mitjana d'hores d'obertura setmanal al matí	22,5	27,3
Mitjana d'hores d'obertura setmanal a la tarda	7,0	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 2022 per ens local és la següent:



Actuacions en
xarxes socials

39,2



Visites al web (o
blog)

1.867

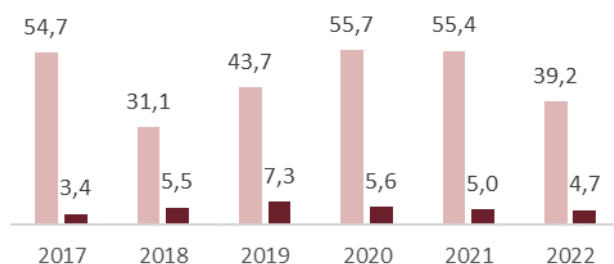


Actuacions en
premsa, ràdio i televisió

4,7

Aquest tipus d'actuacions ha experimentat un descens significatiu el 2022 respecte els tres anys precedents, caracteritzats per ser anys pandèmics (2019, 2020 i 2021), s'han recuperat els valors del 2018. En efecte, les **actuacions en xarxes socials** s'han **reduït** un **29,2%** el 2022 respecte l'any 2021 i les **vistes al web (o blog)** ho ha fet en un **28,7%**.

Actuacions en mitjans de comunicació i xarxes socials



Mitjana de visites al web (o blog)



■ Mitjana d'actuacions en xarxes socials
■ Mitjana d'actuacions en premsa, ràdio o televisió

L'anàlisi per **grups de comparació (Grup +10 i Grup +60)** mostra una **diferència** significativa en les actuacions a les **xarxes socials**, mentre que en **ràdio, premsa i televisió** aquesta **diferència no és rellevant**. Aquest fet es pot explicar per la diferència del **percentatge mitjà d'hores de mediador/a dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació**, que presenta una diferència de **2,7 punts percentuals** entre els dos grups.

	Grup +10	Grup +60
Nombre actuacions en xarxes socials	4,2	109
Nombres d'actuacions en premsa, ràdio i televisió	4,1	5,8
% d'hores de dedicació a activitats de difusió en mitjans de comunicació s/total d'hores de mediador/a	1,4	4,1

Estructura laboral

Dimensionament



El percentatge de **places creades en plantilla respecte a les places del Servei de Mediació** s'ha situat en **el 33%** aquest **2022, mantenint-se la mateixa tendència que s'observa en anys anteriors**.



La **mitjana d'antiguitat dels professionals** de mediació dels SMC el 2022 és d'aproximadament **7,5 anys**, incrementant-se en un **43%** des del 2017. S'observen **diferències** significatives en l'antiguitat mitjana dels professionals **entre els dos grups de comparació (Grup +10 i Grup +60): 5,7 anys i 9,0 anys** respectivament. Aquest fet podria deure's a que els municipis més grans, per la seva capacitat, són els primers, en general, a incorporar i consolidar serveis.



El percentatge de **dones, tant en perfils tècnics com de comandament**, continua essent predominant el 2022.

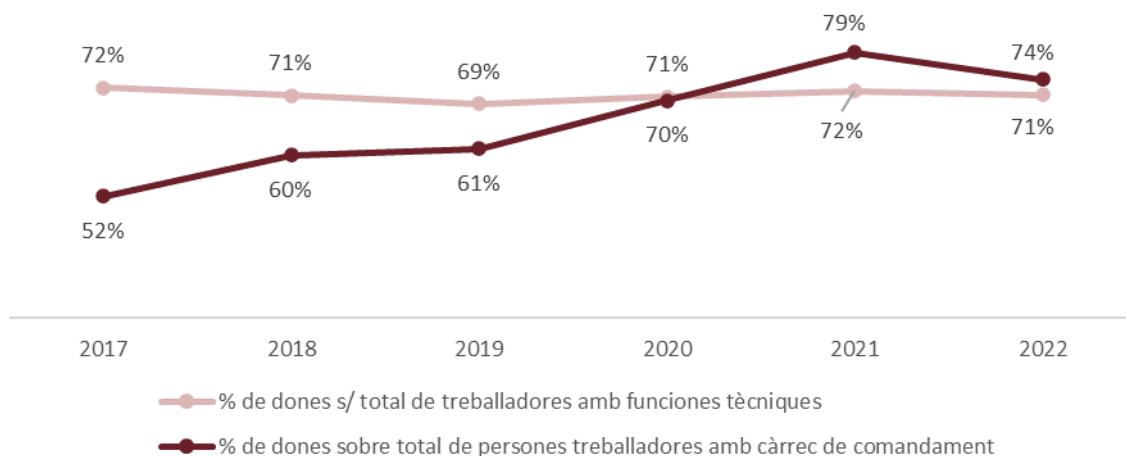


71% de dones sobre el total de professionals dels SMC



74% de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels SMC

% de dones sobre el total de professionals



Acompanyament als professionals tècnics



La **mitjana d'hores de formació rebuda** pels mediadors/es aquest any 2022 se situa en **34 hores**. Aquesta dada és força superior a la de l'any anterior, trencant amb la tendència a la reducció d'hores relacionada amb la COVID-19.



La mitjana d'hores anuals de **supervisió externa de casos** per mediador/a l'any 2022 s'ha situat en **22 hores**. Aquesta dada ha experimentat un **increment de 8 hores de mitjana** respecte l'any 2021.

	Hores anuals de formació per mediador/a			Hores anuals de supervisió per mediador/a			
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	
	32	↓ 29	↑ 34		19	↓ 14	↑ 22

Tanmateix, el 2022 s'observa una diferència considerable entre els ens locals del grup +10 (46,0) i els del grup +60 (28,1), que 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 formació per mediador/a és de 39,6 l'any 2022, mentre que pel grup de +60 és de 12,9.

3. Gestió de casos

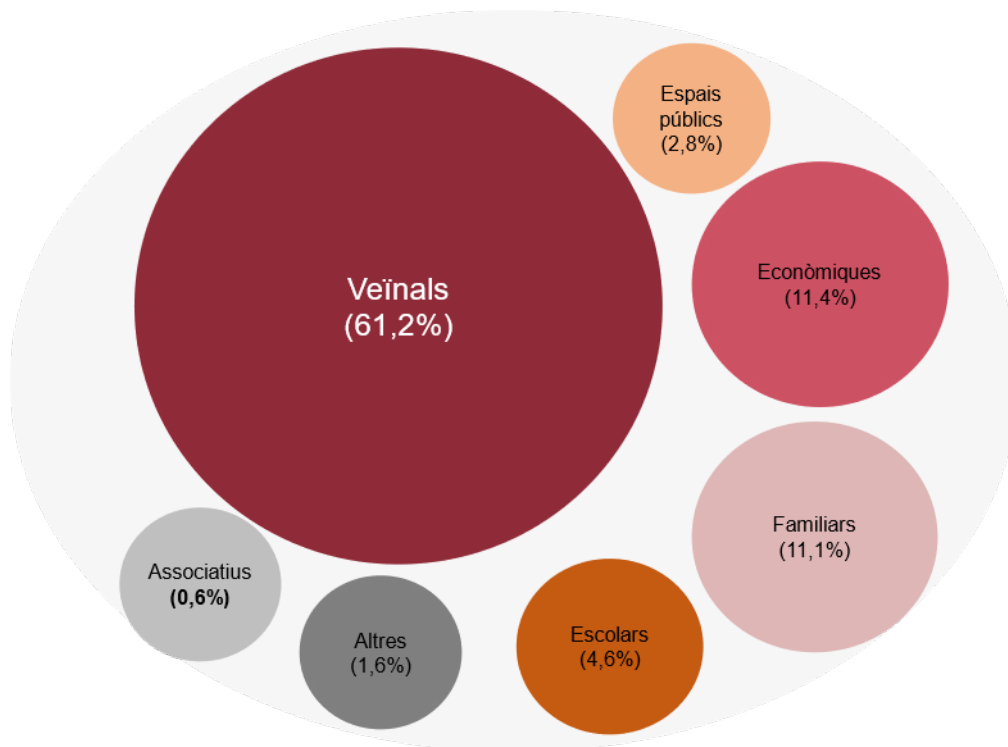
Com s'ha vist a l'apartat anterior, la gestió de casos és l'activitat principal que desenvolupen els SMC, amb una dedicació mitjana del **56%** del seu temps. A continuació es reflecteixen els principals indicadors relacionats amb aquesta activitat.

Tipologia de casos

Els **casos veïnals** són la principal tipologia de casos que aborden els SMC i representen de mitjana un **61,2%** del total dels casos que atenen.

A molta distància, les dues tipologies de casos més atesos pels SMC són els relacionats amb **activitats econòmiques (11,4%)**, 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 s'ha mantingut pràcticament estable el 2022 respecte anys anteriors, amb la lleugera **excepció de l'any 2020**, quan es va produir un augment de 5 punts percentuals respecte el 2019 en els casos veïnals, degut segurament a l'increment d'aquest tipus de conflicte durant els períodes de confinament decretats durant l'Estat d'Alarma per la Covid-19.

En aquest sentit, es pot destacar una progressiva reducció del % de casos familiars atesos pel conjunt de SMC. Sembla que forces SMC, especialment els dels municipis més grans, han limitat força l'entrada de casos d'aquesta tipologia i focalitzen l'atenció en casos d'abast veïnal.

	Casos veïnals	Casos familiars	Casos escolars	Casos d'activitats econòmiques	Casos associatius	Casos d'espais públics	Altres casos
2021-2022	+0,3 pp	-0,1 pp	+1,1 pp	-1,1 pp	+0,2 pp	+1,0 pp	-0,1 pp
2017-2022	+0,2 pp	-3,3 pp	+1,5 pp	+2,3 pp	-0,4%	+0,8 pp	-3,6 pp

Per **grup de comparació**, la distribució de tipologies de casos atesos és similar. Tanmateix, s'aprecien **diferències més notables** en el percentatge de **casos veïnals (+12,9pp)**, **casos familiars (-4,5 pp)** o, el més destacat, en els casos d'activitats econòmiques (-13,7pp).

	Grup +10	Grup +60
Casos veïnals	54,3%	67,2%
Casos familiars	13,5%	9,0%
Casos escolars	5,7%	3,6%
Casos d'activitats econòmiques	18,7%	4,9%
Casos associatius	0,7%	0,5%
Casos d'espais públics	3,5%	2,2%
Altres casos	1,3%	1,8%

Gestió dels casos tancats

El **nombre de casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants** el 2022 és de **2,1**, disminuint molt lleugerament respecte el 2021.

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 el mediador possibilita la comunicació per tal que les parts arribin als seus propis acords; o el que anomenem gestió i facilitació, on el mediador té un rol més proactiu i propositiu.

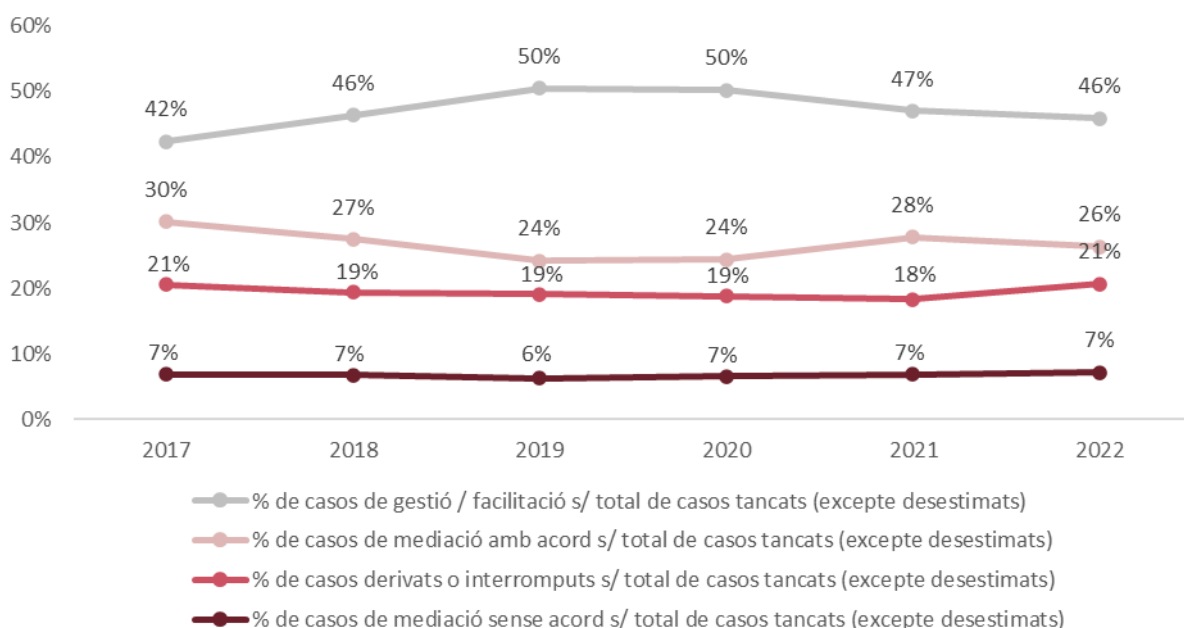
Així doncs, d'acord amb les dades, la mediació entre les parts implicades no constitueix la única via de resolució dels conflictes, sinó que els SMC opten per altres opcions com la gestió i la facilitació per tal de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Pel que fa a aquesta diferenciació dels casos, el 2022 el **46%** del total de casos tancats (excepte desestimats) han estat de **gestió/facilitació**.

Paral·lelament, el percentatge de **casos abordats amb mediació (amb i sense acord)** s'ha situat l'any 2022 en un **33%** 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 **7%**, valors estables en els últims 5 anys.

El % de casos derivats o interromputs sobre el total de casos tancats ha repuntat molt lleugerament el 2022 i s'ha situat en un **21%** tornant al valor del 2017. Això pot ser degut a que els SMC han adoptat criteris més estrictes, són més selectius a l'hora d'assumir els casos i estan derivant-los més a altres serveis.

Evució de la distribució dels casos tancats (excepte desestimats) segons el resultat de l'atenció



Els casos abordats pels SMC són eminentment atesos presencialment si bé l'atenció virtual, que es va instaurar durant la pandèmia, és una via d'atenció que es recull a la normativa⁴ i que es manté.

Vies d'accés al servei




L'anàlisi de la **distribució de casos per via d'accés** al servei de mediació ciutadana mostra que la **principal via** d'accés al servei és a **proposta d'altres serveis municipals** (47% dels casos tancats l'any 2022), seguit de l'**accés directe per part de la ciutadania**, que representa un **42%** dels casos tancats el 2022.

Si s'analitzen les tendències en les vies d'accés als SMC del període entre 2017 i 2022, es pot apreciar una **reducció poc significativa de només 4,6 p.p. en el percentatge de casos adreçats al SMC per part d'altres serveis municipals** i un **increment de 5,2 p.p del percentatge de casos on l'usuari s'adreça directament al servei**. No s'observen diferències significatives entre els ens locals del Grup +10 i del Grup +60 respecte les vies d'accés al SMC.

⁴ L'article 8 de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, defineix el caràcter personalíssim de la mediació i específica que és compatible amb la utilització de mitjans tècnics que facilitin la comunicació a distància, tot garantint els principis de la mediació.

Temps d'espera

En relació als temps d'espera, s'identifica una **modesta però gradual reducció del temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas** (-3,5 dies) en els darrers anys, mentre que s'ha incrementat molt lleugerament el temps mitjà entre la recepció de la sol·licitud i la primera intervenció. Sembla que, en general, **s'atenen i es resolen els casos amb més agilitat**.

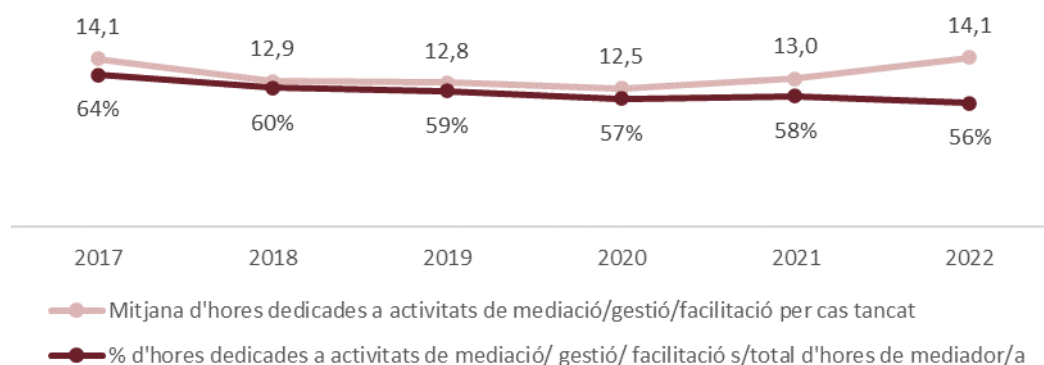
	2022	2021-2022	2017-2022
 Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció	2,4	+ 0,8	+ 0,4
 Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas	47,9	- 2,0	- 3,5
 Casos tancats per cada 1000 habitants (excepte desestimats)	2,1	- 0,2	+ 0,1

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 al llarg de la sèrie (2017-2022)**, amb variacions interanuals poc rellevants.

El percentatge d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació és del 56%, i s'ha reduït progressivament des de l'any 2017.

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

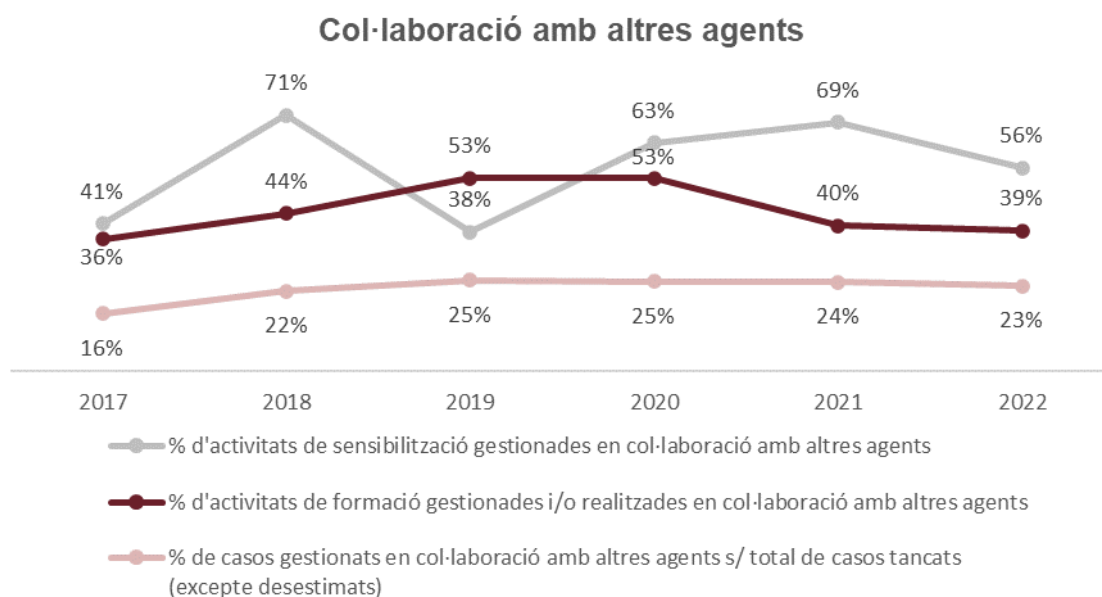


Col·laboració amb altres agents

El percentatge de **casos gestionats en col·laboració amb altres agents** sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) s'ha situat en un **23%** el 2022. L'anàlisi de les dades indica que en els darrers cinc anys la col·laboració amb altres agents s'ha mantingut, malgrat l'últim any hagi experimentat un lleuger retrocés.

	2022	2021-2022	2017-2022
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats	23,4 %	-1,0 p.p.	7,7 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 (56% l'any 2022), seguides de les activitats de formació (39%) i la gestió de casos (23%).



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 **2022 i es manté molt alt durant tot el període analitzat.**

4. 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:**

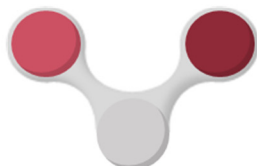
TAULES TRANSVERSALS

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 ha participat 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 mediatora 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 mateixa⁵. 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 2022 per tal d'oferir una imatge més acurada de l'execució, consolidació i impuls de l'activitat comunitària a la província de Barcelona.

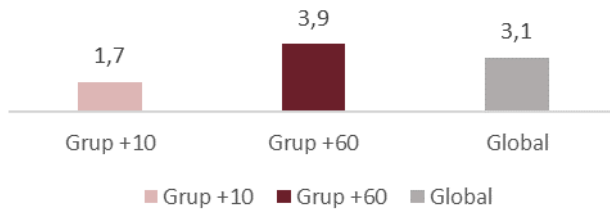
4.1. Taules transversals

Les taules transversals són espais que cerquen impulsar l'acció comunitària i l'abordatge de problemàtiques socials complexes fent partícips als diferents agents socials i la ciutadania.

⁵ Els indicadors d'acció comunitària del Cercle de Comparació Intermunicipal d'aquest 2022 parteixen de la unificació d'indicadors ja existents en edicions anteriors. En aquest sentit, s'han agrupat els resultats dels indicadors d'anys previs relacionats amb el nombre d'intervencions comunitàries i el nombre de projectes compartits municipals per tal de mantenir l'anàlisi evolutiva de l'acció comunitària en l'àmbit de la mediació i no perdre la sèrie històrica.

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 **3,1%** l'any el 2022; molt similar al de l'any 2021 (3,55%).

Percentatge d'hores dedicades a taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a per grup de comparació

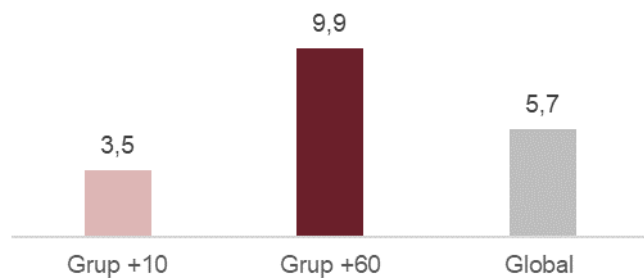


Ara bé, el Grup+60 dedica pràcticament el doble d'hores de mediador/a a taules transversals que el Grup+10 (**3,9%** i **1,7%**, respectivament), fent palesa la major capacitat d'impuls de l'acció comunitària per part dels ens locals de més dimensió.

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 **5,7** el 2022.

Per **grups de comparació**, les també dades mostren una **diferència significativa** en el nombre de taules transversals participades pels SMC entre els ens locals de menor i major població.

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 **66** taules transversals diferents;



S'han desenvolupat per **20** municipis participants al Cercle (un 44,44% del total de municipis participants al Cercle);



El 63% de les taules transversals les han desenvolupat ens locals del Grup +60 i el 36% les del Grup +10;



La mitjana de reunions per taula se situa en 3,9, el 42% de les taules es repeteixen entre 1 i 2 vegades, mentre que el 5% ho fan entre 2 i 3 vegades, el 24% entre 3 i 4 vegades, un 9% entre 4 i 5 vegades i un 20% més de 5 vegades;



El nombre de reunions totals de taules transversals informades s'eleva a 257.



El **35%** de les accions comunitàries es desenvolupen amb una **METODOLOGIA interna amb ciutadania o entitats** (és a dir, amb la participació del personal dels ens locals, entitats del municipi i la ciutadania). En un **34%** de les accions s'opta per treballar exclusivament amb altres serveis de l'ens local, en un **31%** s'adopta una metodologia interadministrativa (amb la participació del personal de l'ens local i d'altres administracions públiques).

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 interna amb la col·laboració de la ciutadania o entitats** del territori.



El **ROL** exercit pels SMC en les Taules Transversals ha estat principalment de **col·laboració (57%)**, seguit del co-lideratge (**28%**) i del lideratge (**15%**). Per grups de població la tendència és similar en els dos casos, tanmateix, en el cas del Grup +10 el percentatge d'actuacions on s'exerceix el rol de lideratge (**21%**) és lleugerament superior al del Grup +60 (**12%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS** del propi ens local, es dona en un **92%** de les accions. Els serveis i departaments amb qui més col·laboració es registra són serveis socials (**14%**), educació (**11%**) i policia local (**11%**).



El **61%** 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 (**34%**), les Entitats del tercer sector (**23%**) o les Entitats veïnals (**12%**). La resta presenten percentatges més residuals.

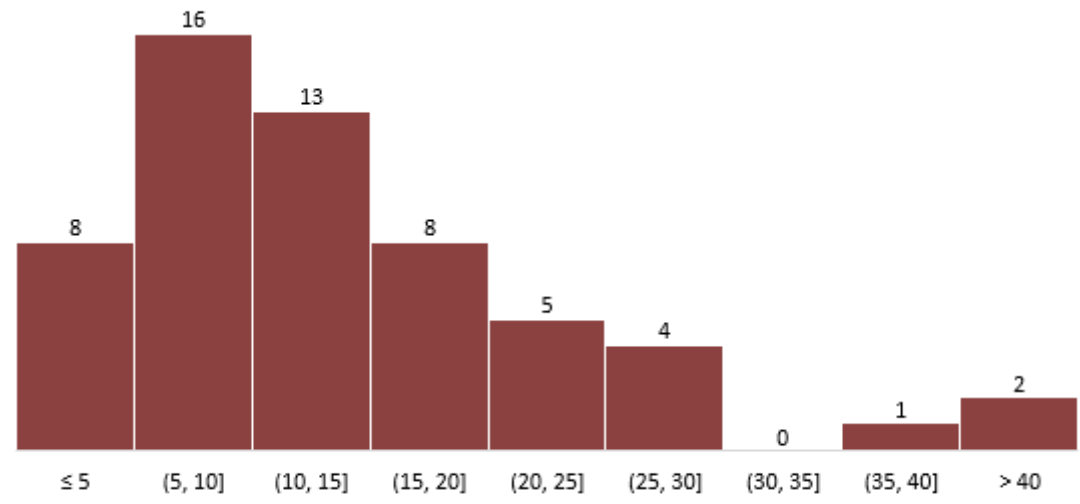


La **DISTRIBUCIÓ D'HORES** dedicades a la preparació, gestió i execució de les taules és similar: **48%** es destina a la gestió i preparació i **52%** es destina a la seva execució.



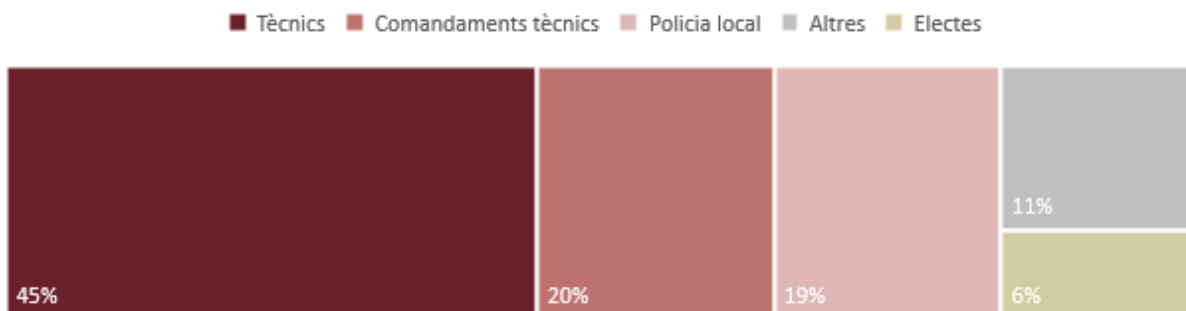
Pel que fa al **NOMBRE DE PROFESSIONALS**, la majoria de les taules transversals compten amb la participació d'entre 5 i 15 professionals⁶.

Nombre de professionals participants per taula transversal



Finalment, respecte al **PERFIL DELS PARTICIPANTS** de les taules, s'observa que es tracta majoritàriament de **personal tècnic (45%)**, seguit dels **comandaments tècnics (20%)** i de la **polícia local⁷ (19%)**.

Tipologia de destinataris de les Taules Transversals



⁶ Aquesta dada es disposa de 57 de les 66 taules informades.

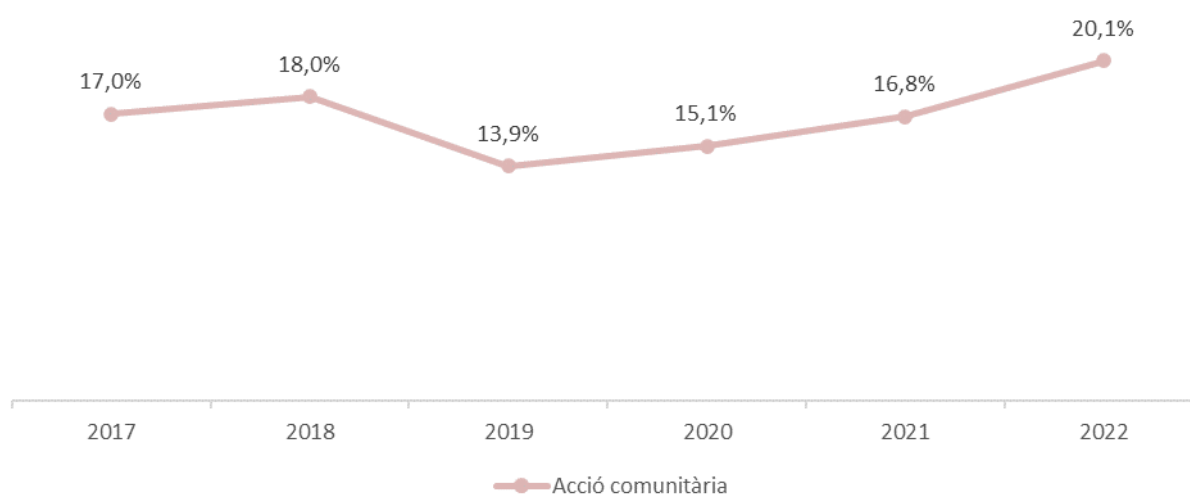
⁷ El col·lectiu de la policia local s'ha informat globalment tot i que aquest estigui format per personal de comandament, tècnic i operatiu.

4.2. 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 s'ha incrementat en els darrers anys i suposa l'any 2022 una cinquena part de la jornada dels mediadors/es.

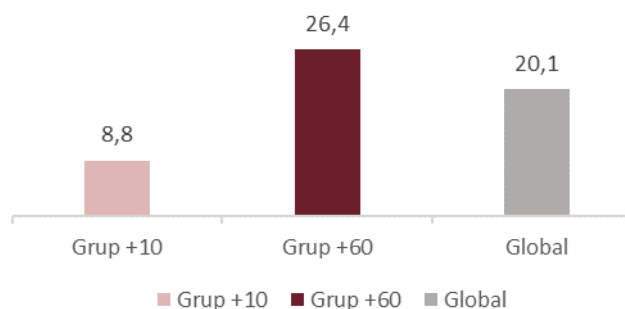
Percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre el total d'hores de mediador/a



Per **grup de comparació**, la mitjana de dedicació del Grup +60 es 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 i 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.

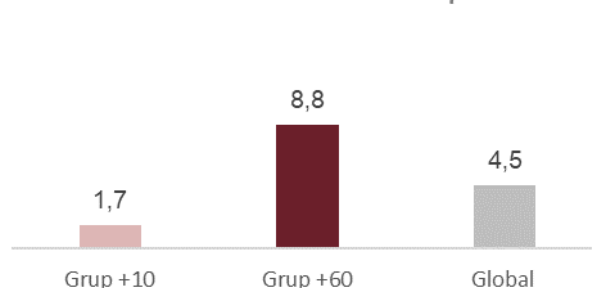
Percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre el total d'hores de mediador/a per grup de comparació



Pel que fa al **nombre mitjà anual de projectes d'acció comunitària** dels SMC, és de **4,5** el 2022.

Ara bé, per **grups de comparació** 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.

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



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 destinatàries⁸.

CARACTERITZACIÓ DELS PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA:



S'ha informat un total de 110 projectes d'acció comunitària diferents;



Desenvolupades per **26** municipis participants al Cercle (un 57,78% del total de municipis participants al Cercle);



El 69% de les accions informades les han desenvolupat ens locals del Grup +60 i el 31% les del Grup +10;



La mitjana de repeticions per acció se situa en 12 vegades, el 57% de les accions es repeteixen entre 1 i 5 vegades, el 16% ho fan entre 6 i 10 vegades, un 10% entre 10 i 15 vegades, un 3% entre 15 i 20 vegades, un 5% entre 20 i 25 vegades, i un 9% més de 25 vegades;



El nombre total d'accions comunitàries informades s'eleva a 1.320 accions;



El **95%** de les accions informades es concentren en municipis amb un **IVSO menor de 100**.

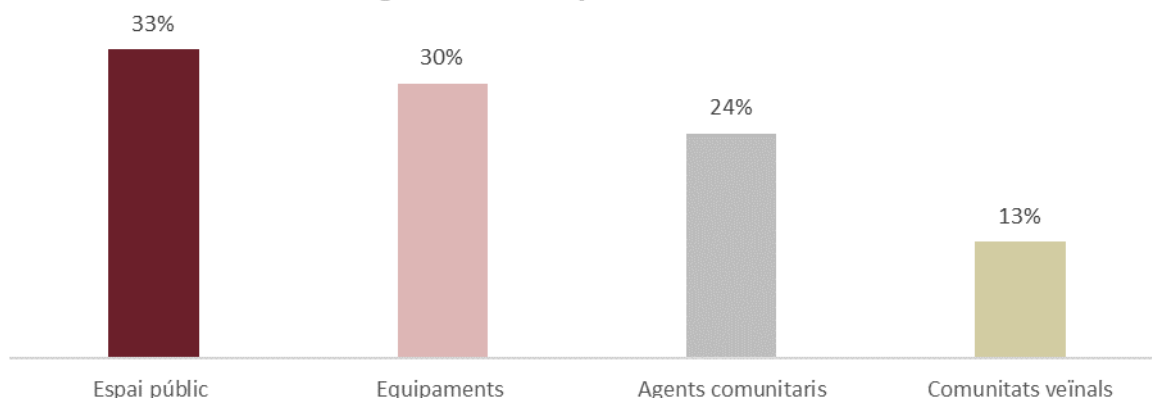
⁸ L'IVSO és l'Índex de Vulnerabilitat Social. Es tracta d'una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona.



Amb tot, un **73%** de les activitats d'acció comunitària **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **27%** són **accions individuals** no emmarcades en cap programa concret.

Les accions s'enfoquen principalment en dos entorns d'intervenció: els **espais públics (33%)** i els **equipaments (30%)**.

Percentatge d'accions per entorn d'intervenció



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les accions comunitàries, ha estat principalment el de **lideratge (50%)**, seguit del co-**lideratge (36%)** i la col·laboració (**14%**).

En el cas dels dos entorns d'intervenció principals, l'**espai públic** i els **equipaments**, no s'observen diferències significatives respecte la tendència general. En el cas de l'**espai públic**, el rol principal és el de lideratge (**54%**), seguit del co-**lideratge (35%)** i la col·laboració (11%). En el cas dels **equipaments**, lideratge i colideratge suposen el 50% respectivament.



El **42%** de les accions comunitàries es desenvolupen amb una **METODOLOGIA** interadministrativa (en col·laboració amb altres administracions). En un **28%** de les accions s'opta per treballar només amb altres serveis de l'ens local i un **26%** es desenvolupen en col·laboració amb la ciutadania. Només un 4% de les accions es realitzen sense cap col·laboració.

En el cas de l'**espai públic**, la metodologia principal és interna (**49%**), seguida de les metodologies interadministrativa i interna en col·laboració amb la ciutadania (**24%**, respectivament). Així, les accions comunitàries a l'**espai públic** liderades únicament per l'SMC (en solitari) representen només el **3%**.

En el cas dels **equipaments**, la metodologia més utilitzada és la interadministrativa (**61%**), seguida de la interna en col·laboració amb la ciutadania (**18%**), la interna (**12%**) o en solitari (**9%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS DEL PROPI ENS LOCAL**, es dona en un **71%** de les accions ha participat un altre servei o departament del propi ens. En el cas dels dos entorns d'intervenció principals (l'**espai públic** i els **equipaments**), el percentatge es situa lleugerament per sobre en el cas dels espais públics (76%) i lleugerament per sota en el cas dels equipaments (61%).

Els serveis amb qui més es col·labora són els serveis socials (**14%**), el servei de joventut i infància (**10%**) i el servei d'educació (**10%**).



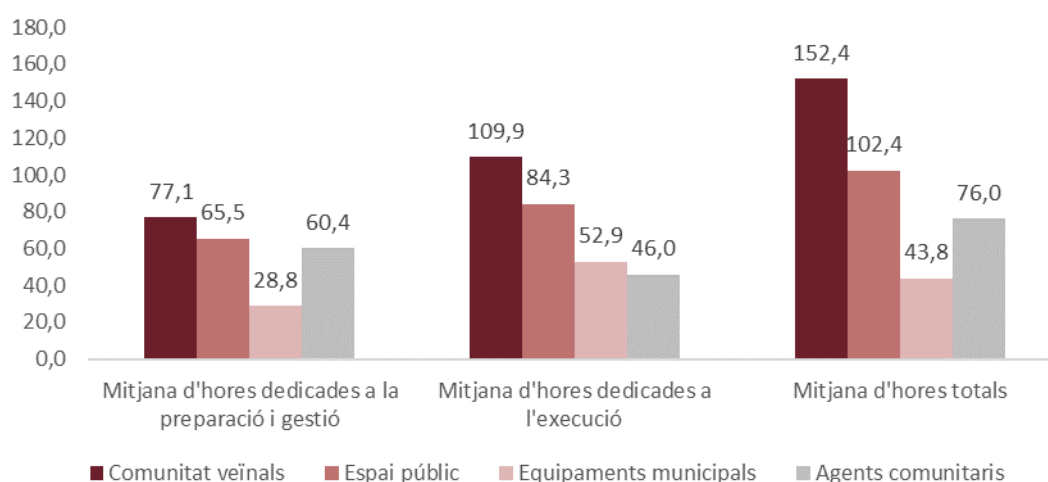
Pel que fa a les **ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS** en accions comunitàries, participen en un **56%** de les accions. Entre els principals col·laboradors trobem la Generalitat de Catalunya (**30%**), les Entitats del tercer sector (**21%**), la Diputació de Barcelona (**10%**) i les entitats veïnals (**10%**). En el cas dels dos entorns d'intervenció principals, l'**espai públic** i els **equipaments**, el percentatge de participació d'altres administracions o entitats és inferior en el cas dels espais públics (38%) i superior en el cas dels equipaments (85%).

De fet, en el **70%** 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 (**46%** i **54%** respectivament). El temps global, de preparació i gestió i d'execució varia en funció de l'acció.

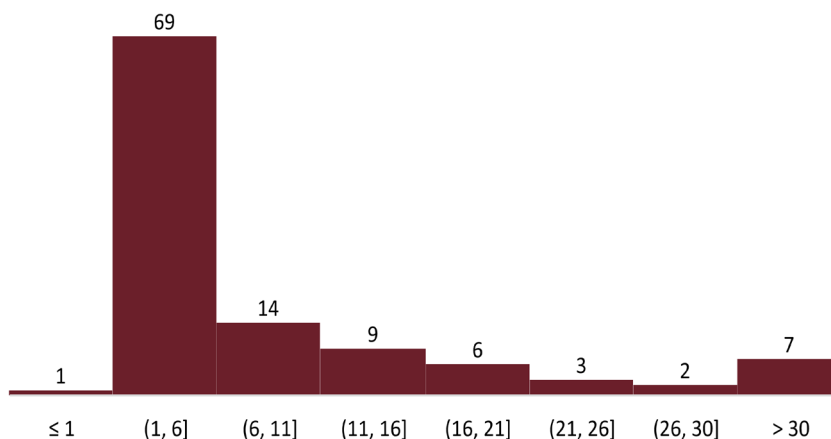
Nombre d'hores de professionals per espai de convivència





Pel que fa als **PROFESSIONALS NECESSARIS per desenvolupar l'acció comunitària**, les dades mostren que la majoria d'accions requereixen entre 1 i 5 professionals.

Nombre de professionals que participen a l'acció comunitària



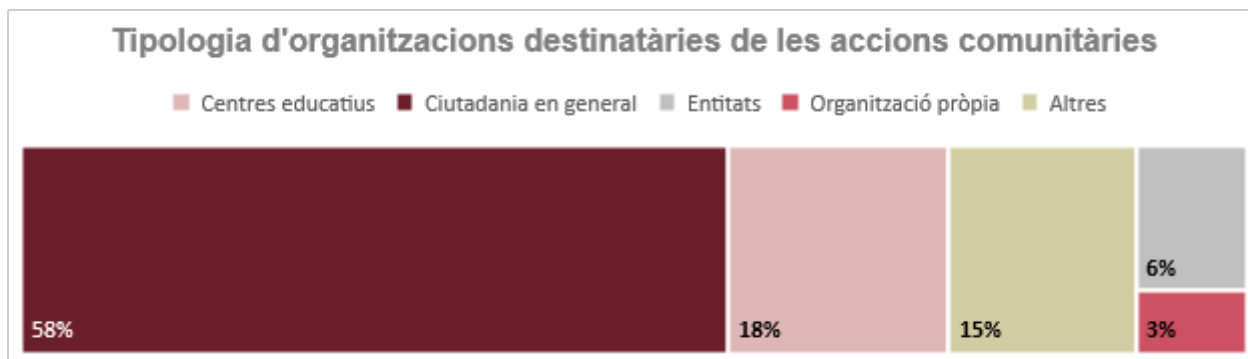
Pel que fa als participants, l'acció comunitària es caracteritza per dirigir-se a un públic ampli i heterogeni. L'anàlisi del **NOMBRE DE PARTICIPANTS PER ACCIÓ** es presenta a continuació:

Percentatge d'accions	Nombre de persones participants
45%	Entre 2 i 25
24%	Entre 25 i 75
31%	Més de 75

La **mitjana de participants** per acció se situa en **165** participants. Ara bé, aquesta dada per grups de població és significativament diferent: **116** participants de mitjana per acció al Grup +10 i **189** per al Grup +60.



Respecte al **PERFIL DE LES PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les accions comunitàries, la majoria han anat dirigides a la **ciutadania en general (55%)**, seguides dels **centres educatius (19%)** i les **entitats del municipi (5%)**.



Pel que fa al **PERFIL DE DESTINATARIS SEGONS L'EDAT**, un **22%** de les accions es concentren en el públic adult, el **21%** respectivament estan dirigides a **totes les edats** i també als joves, un **16%** als **adolescents**, un **10%** a la **gent gran** i un **10%** als **infants**.

Percentatge d'accions	Persones participants	Icona
10%	Infants (fins a 12 anys)	
16%	Adolescents (12 a 16 anys)	
21%	Joves (16 a 29 anys)	
16%	Adults (30 a 65 anys)	
10%	Persones grans (>65 anys)	
21%	Totes les edats	

5. Accions de formació i sensibilització

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

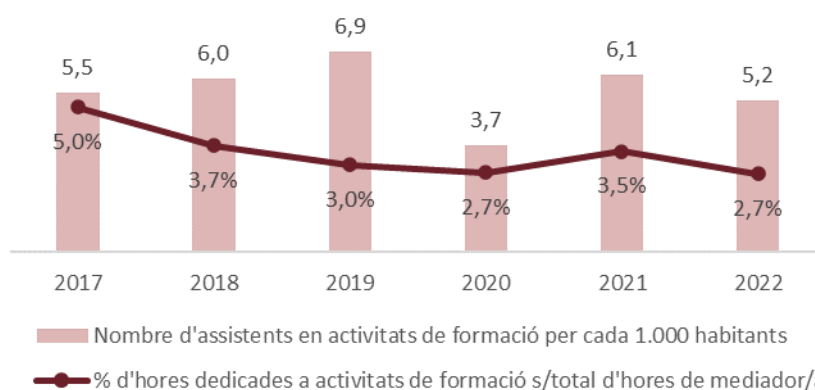
Tot i que aquestes activitats representen un **percentatge reduït del temps de dedicació dels professionals** de la mediació (destinen al voltant del **3%** del seu temps a realitzar actuacions de **formació** i un **2%** a accions de **sensibilització**), tenen un impacte considerable sobre la ciutadania.

5.1. Accions de formació

Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de formació per cada 1.000 habitants** se situa en **5,2** persones, valor lleugerament inferior al del **2021**. Igualment, es registra un lleuger descens en el percentatge d'hores dedicades a aquestes activitats sobre el total d'hores anuals dels mediadors/es.

Nombre d'assistents i dedicació horària dels professionals a les activitats de formació



Aquesta reducció del temps es pot explicar pel fet que els SMC han apostat per les actuacions comunitàries, segurament perquè tenen una major capacitat de transformació social i constitueixen ara un element de prevenció.

Pel que fa a l'anàlisi per grups de comparació, s'observa una diferència entre el nombre d'assistents a activitats de formació del 20% per cada 1.000 habitants entre el Grup +10 i el Grup +60. També s'observa una **diferència** en el nombre d'assistents del **2** punts percentuals en el % de **dedicació dels professionals**, major en els municipis del Grup +10.

	Grup +10	Grup +60
Nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants i relació amb la població	5,9	4,9
% de dedicació dels professionals a la formació en funció de la població	4,0%	2,0%

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 **38,7%** el **2022**, mantenint la tendència del 2021 després dels increments que s'havien produït els anys anteriors.

Per **grups de comparació**, s'observen diferències de gairebé **7 punts** percentuals.

	Grup +10	Grup +60
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents	42,3	35,4

Qualitat de servei



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les activitats de formació se situa, de mitjana, en un **8,8** 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 110 activitats formatives diferents, en **36** de les quals han participat altres administracions o agents (un 33% del total).



La mitjana de repeticions per activitat formativa se situa en 4,3 vegades: el 81% de les activitats es repeteixen entre 0 i 5 vegades, el 6% ho fa entre 5 i 10 vegades, un 3% entre 10 i 15 vegades, un 6% entre 15 i 20, un 3% entre 20 i 25 i un 1% més de 25 vegades.



El nombre total d'activitats de formació informades s'eleva a 279 activitats de formació.



Un **63%** de les activitats formatives **FORMEN PART D'UN PROGRAMA o projecte d'acció comunitària** mentre que un **37%** 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 (82%** de les accions), seguit del co-lideratge (**13%**) i la col·laboració (**5%**).



Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local**, en un **39%** de les accions ha participat un altre servei o departament del propi ens. Els serveis amb qui més col·laboració es registra són **Educació (24%)**, **Joventut i Infància (19%)** i **Esports i Policia local (7%** respectivament).



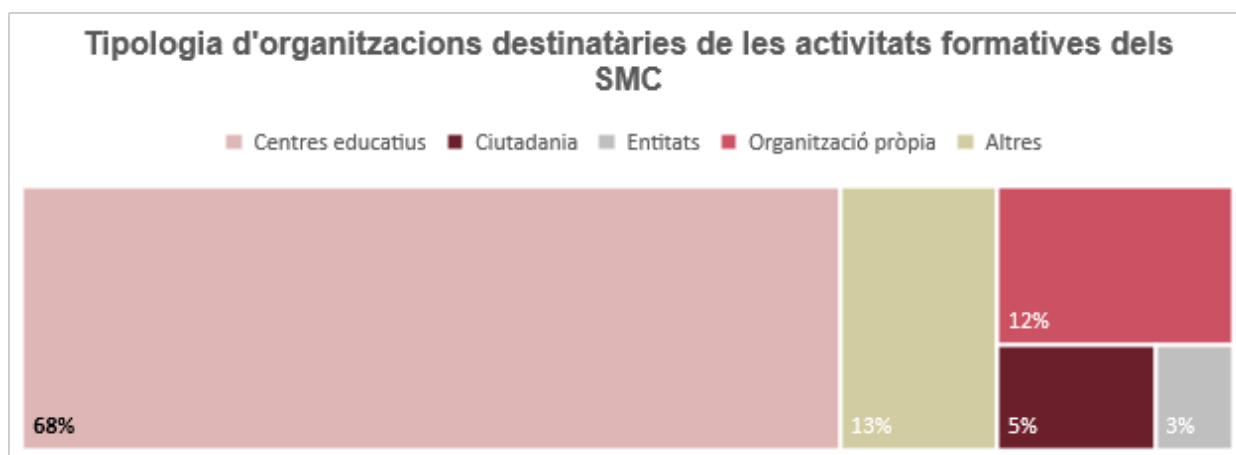
Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**, s'observa que les tres entitats i institucions que més acostumen a col·laborar amb els SMC son: la Generalitat de Catalunya (principalment a través de centres educatius), que col·labora en un **77%** de les activitats de formació; les entitats veïnals i culturals, en un **5%** respectivament, i altres administracions o agents (sense especificar), que col·laboren en un **5%** les accions formatives. La resta d'entitats i institucions suposen constitueixen el 8% restant.



El **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE L'ACTIVITAT** de formació es distribueix de la següent manera: el **36%** del temps es destina a la seva gestió i preparació i el **64%** 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 (68%)**, seguides de la pròpia organització (**12%**) i de la **ciutadania (5%)**.









Per **grups de comparació**, els **centre educatius** són els destinataris que reben **més formació en tots dos grups**.

	Grup +10	Grup +60
Centres educatius	67%	69%
Ciutadania	6%	4%
Entitats	4%	0%
Organització pròpia	14%	8%
Altres	10%	19%



L'anàlisi del **PERFIL DE PARTICIPANTS segons l'edat** mostra que un **38%** de les activitats de formació de l'SMC van dirigides al públic adult, un **25%** als **joves d'entre 16 i 29 anys**, un **23%** als menors de **entre 12 i 16 anys**, un **10%** als infants i un **1%** a la **gent gran**. Un **3%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Percentatge d'accions	Nombre de persones participants	
10%	Infants (fins a 12 anys)	
23%	Adolescents (12 a 16 anys)	
25%	Joves (16 a 29 anys)	
38%	Adults (30 a 65 anys)	
1%	Persones grans (>65 anys)	
3%	Totes les edats	

Pel que fa als **grups de comparació**, les diferències entre els perfils de les persones destinatàries no són significatives exceptuant el col·lectiu dels **infants** (fins a 12 anys), amb una diferència de **9 punts** (superior en el **Grup +10**) i el col·lectiu dels **joves** (de 16 a 29 anys), amb també **9 punts** percentuals de diferència (en aquest cas, superior en el **Grup +60**).

	Grup +10	Grup +60
Infants (fins a 12 anys)	16%	5%
Adolescents (12-16 anys)	26%	27%
Joves (16-29 anys)	21%	30%
Adults (30-65 anys)	34%	35%
Persones Grans (més de 65 anys)	0%	3%
Totes les edats	3%	0%

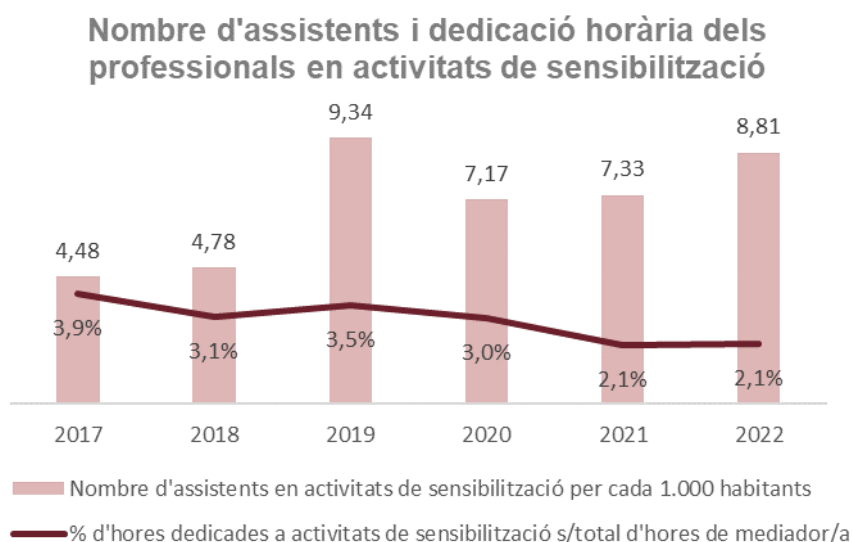
5.2. Accions de sensibilització

Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants** és de **8,8 el 2022**.

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 2022**. Aquest percentatge s'ha anat reduint en els últims anys (passant del 3,9% el 2017 al 2,1% el 2022).

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**. Això s'explica per que l'experiència acumulada d'anys d'exercici dels professionals de la mediació que fa que siguin cada vegada més eficients.



Per **grups de comparació** s'identifica una **diferència** significativa pel que fa al nombre mitjà d'assistents a activitats de sensibilització: el Grup +60 se situa **8 punts** per sobre del 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	3,7	12,0
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a	1,8%	2,3%

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents és del **56%** el **2022**, **13 punts** percentuals per sota del 2021.

Per **grups de comparació**, s'observa un diferència de gairebé **12 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	48%	59%

Grau de satisfacció



El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les **activitats de sensibilització** se situa, de mitjana, en un **8,6** sobre 10 el **2022**.

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 i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ:



S'ha informat d'un total de 115 activitats de sensibilització diferents: en **45** de les quals han participat altres administracions o agents (un 39% del total); El 61% de les activitats de sensibilització restants (**69**) s'han desenvolupat sense la participació d'altres administracions o agents.



La mitjana de repeticions per activitat de sensibilització se situa en 3,3 vegades: el 81% de les activitats es repeteixen entre 1 i 5 vegades, el 6% ho fan entre 5 i 10 vegades, un 3% entre 10 i 15, un 6% entre 15 i 20 i un 4% es repeteixen més de 20 vegades.



El nombre total d'activitats de sensibilització informades s'eleva a 297 activitats.



L'anàlisi de les dades de les activitats de sensibilització mostra que un **57%** de les activitats **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **43%** 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 (68%)**, seguit del co- lideratge (**17%**) i la col·laboració (**16%**).



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. Els serveis amb qui més col·laboració es registra són **Educació (18%)**, **Serveis Socials (10%)** i **Joven-tut i Infància (8%)**.



Respecte a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS que col·laboren habitualment amb els SMC**, la **Generalitat de Catalunya** (principalment, a través dels centres educatius) ho fa en un **46%** de les accions, l'Ajuntament en un **21%**, les Entitats del Tercer Sector en un **7%** i el Consell Comarcal en un **7%**. El 19% restant es distribueix entre altres administracions.

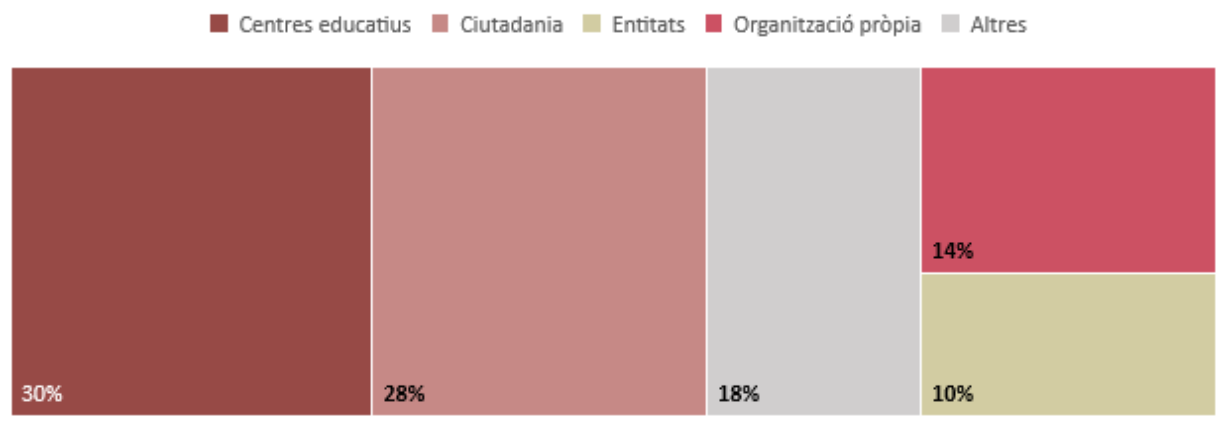


Pel que fa al **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE LES ACTIVITATS** de sensibilització, es distribueix de la següent manera: el **42%** del temps es destina a la gestió i la preparació i el **58%** restant es destina a l'execució.



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 **28%** a la **ciutadania** i un **14%** a la **pròpia organització**. El 28% restant es distribueix entre altres tipologies d'entitats i organitzacions.

Destinatari de les activitats de sensibilització









Per **grups de comparació**, no s'identifiquen diferències significatives exceptuant la col·laboració amb entitats, que és major pel grup +60.

	Grup +10	Grup +60
Centres educatius	31%	29%
Ciutadania	26%	29%
Entitats	7%	13%
Organització pròpia	17%	13%
Altres	19%	17%



Pel que fa a **L'EDAT DELS PARTICIPANTS**, un **39%** de les activitats es dirigeixen a la categoria d'adults, un **17%** als **joves**, un **12%** a la categoria d'adolescents, un **7%** a la **gent gran** i un **6%** als infants. Un **19%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Percentatge d'accions	Perfil de les persones participants	
6%	Infants (fins a 12 anys)	
12%	Adolescents (12 a 16 anys)	
17%	Joves (16 a 29 anys)	
39%	Adults (30 a 65 anys)	
7%	Persones grans (>65 anys)	
19%	Totes les edats	

Per **grup de comparació**, tots dos grups enfoquen les activitats de sensibilització a la categoria d'adults amb més d'un 34% i un 48% per el grup +10 i grup +60 respectivament. Així mateix, s'identifica una aposta dels municipis del **grup +10** cap al col·lectiu de **joves** amb un diferència de **13 punts** percentuals **positius** respecte el grup +60.

	Grup +10	Grup +60
Infants (fins a 12 anys)	11%	3%
Adolescents (12-16 anys)	8%	13%
Joves (16-29 anys)	23%	10%
Adults (30-65 anys)	34%	48%
Persones Grans (més de 65 anys)	4%	10%
Totes les edats	21%	15%

6. Activitats d'assessorament

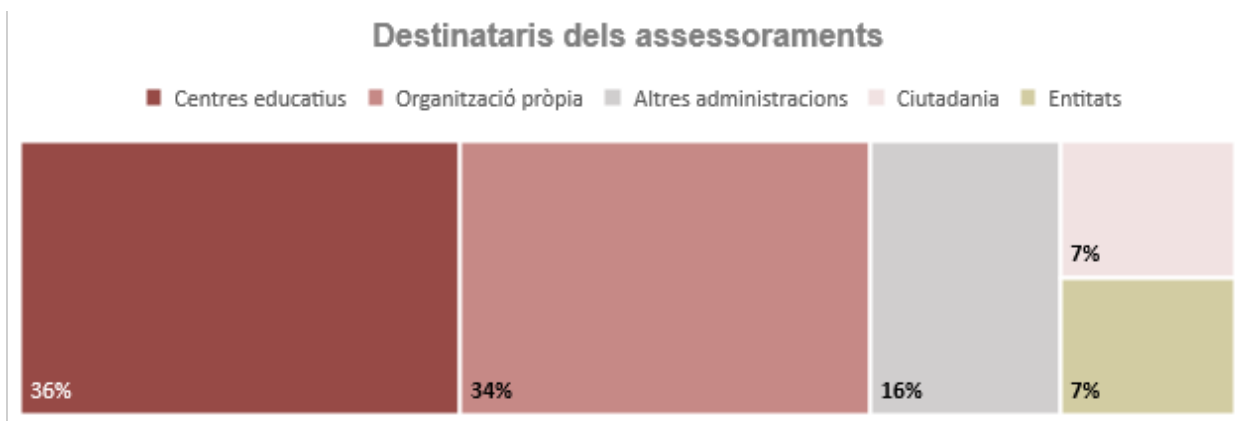
El percentatge **d'hores dedicades per part dels mediadors/es a les activitats d'assessorament se situa l'any 2022 en el 2,8%** del total d'hores treballades.

L'any 2020 va ser l'any en el qual els SMC van fer més assessorament a la pròpia organització. Això mostra la utilitat dels SMC en el moment de la pandèmia. Aquests nivells d'assessorament han caigut l'any 2022.

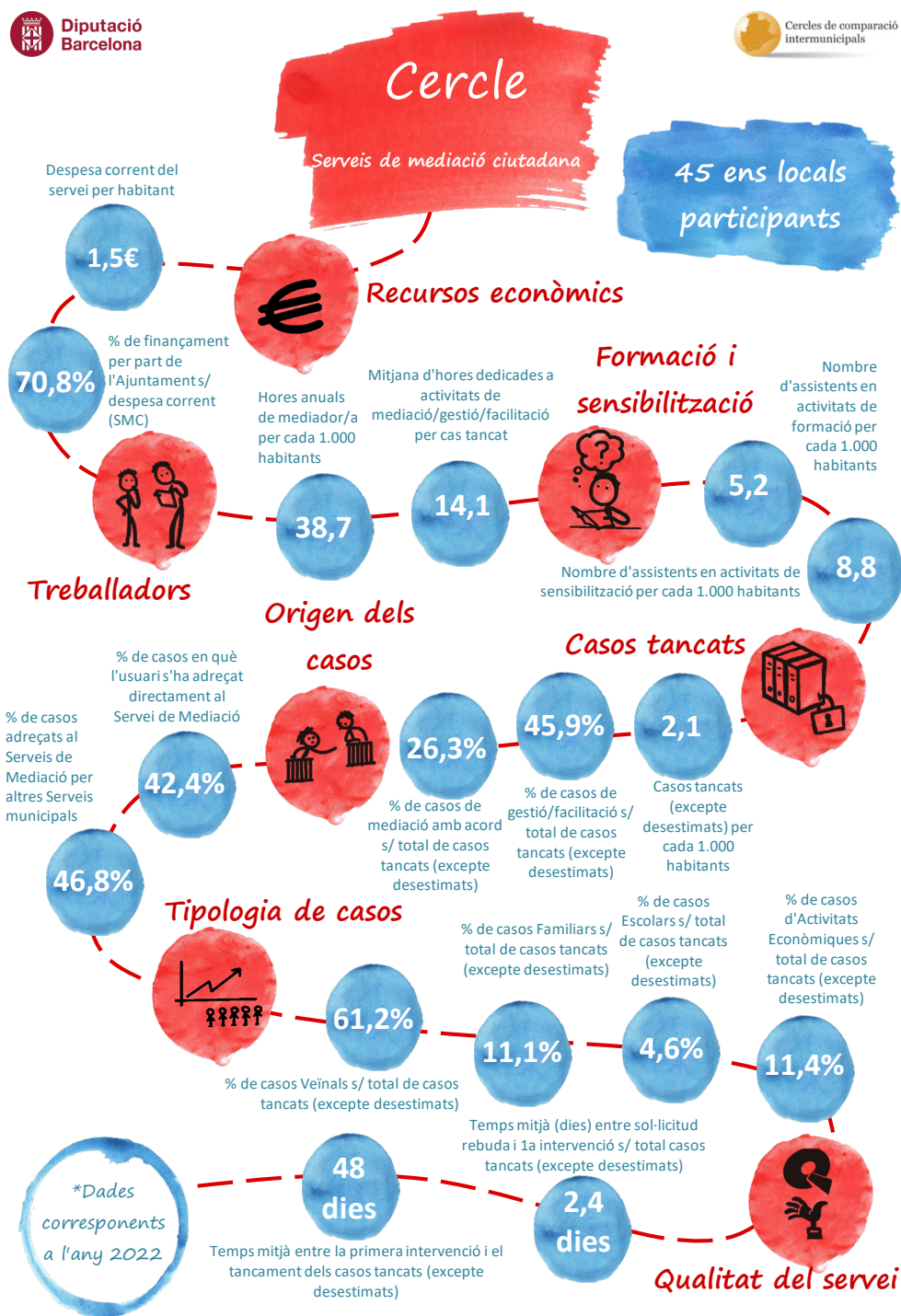
Per **grups de comparació**, s'identifica una diferència de pràcticament **4 punts** percentuals .

	Grup +10	Grup +60
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	5,4	1,4

Respecte el **perfil dels destinataris**, la majoria dels assessoraments han anat dirigits als **centres educatius (36%)**, seguit de la pròpia organització (**34%**), la **ciutadania i les entitats (7% respectivament)**. El 16% restant es distribueix entre altres administracions.



7. Principals indicadors del 2022



8. Tallers de millora

Els dies 28 de juny i 12 de juliol del 2023 es van celebrar de manera presencial els tallers de millora de la 13a 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 2022, el darrer amb restriccions derivades de la pandèmia de la Covid-19.

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

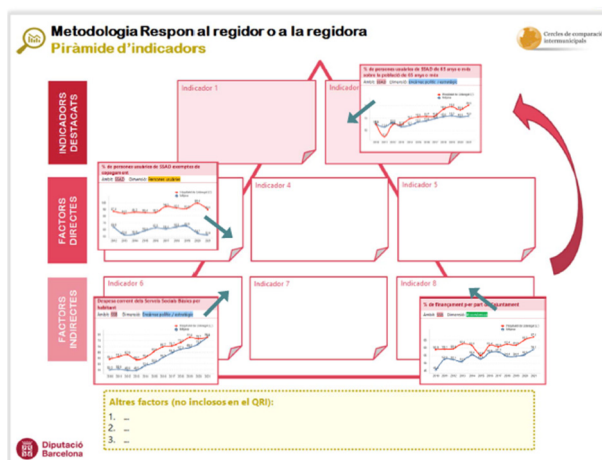
La primera dinàmica, anomenada "**Respon al regidor o a la regidora**", tenia per objectiu donar valor a la utilitat del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) i a la documentació que es genera des del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona per preveure una resposta a les possibles preguntes estratègiques que poguessin realitzar els responsables polítics del servei, especialment els nous electes del 28 de maig de 2023.

Així doncs, aquesta primera dinàmica va permetre elaborar una resposta, basada en dades, a una pregunta sobre el servei hipotèticament formulada per un nou regidor o una nova regidora.

A nivell metodològic, es van oferir als diferents grups una sèrie de cartes (cap per avall), cadascuna de les quals contenia una possible pregunta d'una nova regidora o d'un nou regidor. Les preguntes eren diferents i cada persona, en representació de cada ens, havia de respondre la pregunta (triada a cegues) mitjançant la selecció d'alguns dels seus indicadors.

La finalitat era fer una anàlisi individual del QRI, destacant un o dos indicadors que donaven resposta a l'aspecte que es preguntava i sis altres indicadors que ajudaven a contextualitzar el perquè. També es podia assenyalar, en cas que hi hagués, algun altre factor (no recollit al QRI) que influís en la resposta a la pregunta. Finalment, es podien compartir els resultats de l'anàlisi amb la resta de les persones de la taula.

Les plantilles que es van fer servir són les següents:



Metodologia Respon al regidor o a la regidora
Piràmide d'indicadors

PREGUNTA DEL/DE LA REGIDOR/A

QUESTIONS BREUS PER DONAR RESPOSTA A LA PREGUNTA DEL/DE LA REGIDOR/A

- Com respondre a la pregunta que et formula el regidor o la regidora?
- De quina manera els indicadors que has seleccionat com a factors directes, indirectes i altres en el QRI et han ajudat a explicar el perquè d'ells? Indica els indicadors que has seleccionat a la part superior de la piràmide per donar resposta al regidor o a la regidora?
- Com qualificar el l'aspecte per qual et pregunta el regidor o la regidora en aquests municipis?
- Com et surt que l'aspecte per qual et pregunta el regidor o la regidora s'ha produït en els propers anys?

PUNT FORT (👍) OP. MILLORA (🗣️) NI PT NI CM (😐)

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 va preparar 2 o 3 preguntes curtes sobre aspectes 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, durant el qual cada persona va formular la seva pregunta i la resta de participants hi van 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

PROACTIVITAT I INNOVACIÓ

Alguns serveis de mediació ciutadana han començat a oferir el servei al seu territori de manera descentralitzada a través de diverses oficines o fins i tot de manera itinerant, és a dir, apropant els punts d'atenció a la ciutadania utilitzant espais municipals coneguts i accessibles (casals de barri, espais de gent gran, etc.) o permetent, en funció de les necessitats, el desplaçament del personal mediador a diferents entorns i espais d'intervenció.

Tanmateix es tracta d'una política d'atenció molt ben rebuda per part de la ciutadania, es necessita disposar de recursos suficients per a que el servei itinerant o descentralitzat no vagi en detriment de la seva qualitat.

Durant el debat també es planteja la necessitat d'adaptar-se als diferents conflictes que afecten a la societat en general i que s'agreugen especialment als centres educatius. Per donar la millor resposta, es proposen diferents vies d'intervenció:

- > Oferir eines restauratives al personal docent.
- > Oferir càpsules formatives a l'alumnat.

PROACTIVITAT I INNOVACIÓ

- > Oferir opcions específiques als joves amb conductes de risc que afecten l'espai públic o infractors de les ordenances municipals de convivència, per exemple, a través de Mesures Alternatives a la Sanció Econòmica (MASE).
- > Fomentar l'intercanvi d'experiències entre el públic objectiu (tallers de comunicació no violenta, cercles de diàleg, etc.)

Es destaca igualment que les funcions dels serveis de mediació ciutadana es limiten a la detecció, contenció i avís als serveis competents de les problemàtiques que s'identifiquen quan van més enllà de les competències que té atribuïdes.

En tot cas, des dels SMC s'afavoreix i es promou el treball en xarxa, especialment pel que fa als projectes de promoció de la convivència, de la mediació restaurativa i d'acompanyament, és necessària la col·laboració multidisciplinària entre diferents agents (centres educatius, sector del lleure, ajuntament, etc.).

Pel que fa la mediació a l'àmbit comunitari, es destaca la necessitat de trobar espais d'intercanvi amb la ciutadania i les entitats del territori, així com el treball conjunt amb altres serveis municipals. En algunes experiències d'èxit el treball des de l'acció comunitària ha implicat una disminució del nombre de casos atesos per part dels SMC..

LLISTES D'ESPERA

Amb l'objectiu d'oferir una millor qualitat i d'optimitzar el recursos, algun servei ha començat a aplicar les llistes d'espera. Aquesta política li ha permès:

- > Garbellar millor els casos atesos.
- > Millorar el seguiment de les intervencions.
- > Agilitzar el tancament dels casos.
- > Millorar el benestar emocional del personal mediador.

Durant el debat, es reflexiona sobre les possibilitats d'augmentar l'eficiència del servei, ja sigui agrupant i prioritzant els casos per tipologia, limitant el nombre d'intervencions, aplicant terminis màxims pel tancament del cas o de carència per a la seva reobertura, etc.

GARANTIR ELS DRETS DE LES PARTS IMPLICADES

Per tal d'evitar la vulneració dels drets de les parts implicades, es plantegen diferents solucions:

GARANTIR ELS DRETS DE LES PARTS IMPLICADES

- > Quan es detecta una vulneració de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació que afecta a alguna de les parts implicades, el servei de mediació ciutadana pot contactar amb el servei competent (servei municipal d'igualtat, policia local, etc.) per informar de la situació i fins i tot fer una valoració tècnica conjunta o fer un acompanyament de la persona usuària. En aquest sentit, s'apunta que SOS Racisme privilegia la mediació com element de sensibilització i reflexió en lloc d'un procediment penal. Es destaca la conveniència de poder treballar amb els serveis jurídics municipals i també amb professionals de psicologia, entenent la mediació com un procediment ampli.
- > Pel que fa a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, es destaca que la mediació ciutadana no està considerat un servei essencial i que, com a conseqüència, alguns ens locals tenen dificultats per accedir al padró municipal per consultar les dades d'alguna de les parts implicades. En aquest sentit, es pot legitimar l'obtenció de les dades personals mancants (nom complet, telèfon, etc.), tant a través dels diferents serveis municipals com a través de vies alternatives (com per exemple, a través de l'altra part implicada), quan l'Administració pública que requereix, o a qui es comuniquen les dades personals, les necessita per a una missió d'interès públic o en l'exercici dels poders públics que li són conferits, és a dir, quan es dona la necessitat per exercir una competència atribuïda (article 6 del Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 - Reglament General de Protecció de Dades, RGPD). En aquest sentit, es posa de manifest que comunicar-se per via telefònica és molt més àgil que no pas enviar les comunicacions per carta a cadascuna de les parts, ja sigui amb la intermediació dels agents cívics o per correu certificat.

GESTIÓ DE LA COMUNICACIÓ I AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Per tal d'avaluar la satisfacció de les persones usuàries, molts serveis de mediació ciutadana ofereixen la possibilitat d'emplenar una enquesta de satisfacció un cop s'acaben les intervencions i es tanca el cas. Tanmateix, com moltes persones no l'acaben retornant, es plantegen diferents solucions per millorar-ne la participació:

- > Allargar el termini per retornar emplenada l'enquesta de satisfacció
- > Enviar una enquesta via WhatsApp fent servir eines com Google Forms

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

- > Abreujar l'enquesta, fent inclús una única pregunta: "Recomanaries el Servei de Mediació Ciutadana?" per centrar l'avaluació en l'índex *Net Promoter Score* o NPS (en català: puntuació neta del promotor).

XARXES SOCIALS

En un món cada vegada més digitalitzat, s'obren més i més canals de comunicació, com són les xarxes socials, que els serveis de mediació ciutadana municipals poden aprofitar sempre i quan la dotació de recursos i la disponibilitat del personal ho permetin. En aquest sentit, es proposen diferents maneres de gestionar aquestes eines:

- > En col·laboració amb l'àrea de comunicació de l'ajuntament, tant si és aquesta qui fa la redacció del contingut a publicar i envia al servei de mediació ciutadana les diferents propostes per a la seva validació, com si és el propi servei de mediació ciutadana qui fa la redacció de les propostes i és l'àrea de comunicació qui les valida i les publica.
- > Publicant directament des del servei de mediació ciutadana a les xarxes socials que li són pròpies (es recomana etiquetar l'ajuntament per fomentar que els continguts esdevinguin virals). La col·laboració amb l'àrea de comunicació es reserva en aquest cas per a publicacions a la pàgina web municipal i la difusió de les notes de premsa.

Pel que fa al públic objectiu de les xarxes socials, hi ha consens entre els participants en que es tracta d'un col·lectiu jove.

DIFUSIÓ DEL SERVEI (MÉS ENLLÀ DE LES XARXES SOCIALS)

Per millorar el coneixement del servei per part de la ciutadania i també dels altres departaments municipals, es presenten diferents maneres de difusió a banda de les xarxes socials:

- > Fer xerrades a la ràdio local sobre situacions de conflicte i tipus de prestacions que ofereix el servei de mediació ciutadana.
- > Fer bustiada del díptic a tota la ciutat o zones específiques.
- > Oferir píndoles formatives sobre temes concrets.
- > Publicar una guia de bon veïnatge.
- > Organitzar tallers adreçats als presidents de comunitats.

DIFUSIÓ DEL SERVEI (MÉS ENLLÀ DE LES XARXES SOCIALS)

- > Publicar articles de premsa i utilitzar els mitjans locals (butlletins, diaris, etc.) per difondre infografies i díptics.
- > Sistematitzar la difusió amb API's.
- > Muntar estands d'informació o punts d'atenció en dies assenyalats al municipi i/o festes commemoratives de dies internacionals.
- > Fomentar el contacte amb els altres serveis municipals, especialment la policia local i l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC).
- > Treballar amb els agents derivadors i aprofitar els grups que ja funcionen (consell consultiu de la gent gran, grups d'alfabetització, etc.).

Es destaca també la necessitat de preveure l'impacte que poden tenir les actuacions de difusió en l'increment del nombre de casos atesos pel servei municipal de mediació ciutadana.

Pel que fa als derivadors, es posa de manifest la necessitat de cuidar-ne la relació i fer seguiment de l'evolució dels casos rebuts des de cada àrea per tal d'identificar variacions i oportunitats de millora, tant en la coordinació com en la comunicació amb els diferents agents.

En el cas de cercar voluntariats, durant el debat es posa de manifest la impossibilitat d'integrar aquesta figura als serveis de mediació ciutadana, atès que les administracions públiques no poden incorporar voluntaris (Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme). El que sí que es pot és establir convenis de col·laboració amb entitats prèviament constituïdes, les quals sí que poden comptar amb personal voluntari.

GESTIÓ I ABORDATGE DE CASOS

CASOS CONCRETS

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

- > **Casos familiars:** degut a la complexitat que poden presentar es recomana establir, des d'un principi, pautes, límits i fites que les parts implicades han de complir per poder avançar en el procés de mediació i la resolució del conflicte. En tractar-se habitualment de casos multipart, és important localitzar i acotar el conflicte. Per actuar en aquesta tipologia de casos és recomanable, si s'escau, la coordinació amb els serveis socials.
- > **Casos veïnals:** a nivell de procediment i tot i la dificultat, hi ha consens en que l'interlocutor ha de ser inicialment el president de la comunitat de veïns. Tanmateix, per a la resolució del conflicte, a banda de les sessions individuals, es poden cercar altres actors principals mitjançant cercles de diàleg o cercles restauratius. Per trobar-los, cal

CASOS CONCRETES

formular preguntes assertives del tipus: Què està passant? Com ho vius? Què podem fer per resoldre-ho?

En el cas concret d'una comunitat de veïns amb una averia de l'ascensor que impedeix un veí amb mobilitat reduïda sortir al carrer, es destaca el paper impulsor que pot assumir el servei de mediació ciutadana, sense oblidar que ha de coordinar-se i ha de comptar amb la col·laboració d'altres serveis municipals (serveis socials, urbanisme, habitatge, etc.).

La tasca preferent del servei de mediació ciutadana és la coordinació i acompanyament a la comunitat per arribar a acords.

Pel que fa als conflictes derivats de contractes privats com els que puguin tenir els veïns amb un administrador de finques, algunes vegades es dona trasllat del cas a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). Altres vegades, apoderant el ciutadà, es pot insistir directament des del servei de mediació per a que l'Administrador assumeixi la responsabilitat en la resolució del cas, tot intentant mantenir-lo com a aliat al llarg del procés.

- > **Salut mental:** existeix una manca d'adaptació dels procediments que es pot traduir en dèficits o manca de protocols per tractar els casos agreujats per problemes de salut mental. Tot i així, des dels serveis de mediació ciutadana es pot contactar amb altres serveis competents per facilitar la gestió del cas (serveis socials, policia local, cos de mossos d'esquadra, etc.), amb l'objectiu d'identificar els familiars o els responsables de la persona amb trastorn de salut mental.

Alguns ens locals també han establert espais de coordinació amb els centres de salut per realitzar intervencions de manera coordinada, tenir una visió sistèmica i centrar-se també en els entorns.

Durant el debat, també es dona l'exemple d'algun cas concret en que la resolució no pot esperar-se únicament gràcies a la intervenció del servei de mediació ciutadana, com el conflicte en que una part té síndrome de diògenes.

En cas en que no hi hagi diagnòstic específic de la persona implicada o sigui difícil la interlocució, es recomana fomentar un vincle de confiança amb algun familiar, una amical o un veí o veïna que puguin ser actors de referència. Amb aquest propòsit, es poden fer servir les xarxes de coneixences, les quals són més fàcils d'identificar als municipis de menor població gràcies als residents del propi barri, la policia local i els serveis socials.

Finalment, es destaca l'escolta com l'element fonamental per gestionar aquells casos en que hi ha una resistència de la persona implicada envers el servei de mediació ciutadana.

CASOS CONCRETES

- > **Desnonaments:** en aquests casos, les intervencions per part del servei de mediació ciutadana se centren en les fases prèvies a l'execució de l'ordre judicial corresponent, especialment en l'abordatge de la convivència. En alguns ens locals, es creen taules transversals per prendre decisions de forma coordinada entre els diferents serveis municipals implicats.
- > **Tinença d'animals:** partint de la premissa que els animals de companyia formen part de la unitat familiar, des dels serveis de mediació ciutadana es treballa en la corresponsabilització dels propietaris prioritzant la informació front a les sancions, tot treballant conjuntament amb la policia local i l'oficina municipal de benestar animal. Alguns serveis organitzen també accions de promoció del civisme i la convivència oferint formació i instal·lant punts d'informació, especialment en cas de modificació de les ordenances municipals que els hi són aplicables. En aquest sentit, des de la Diputació de Barcelona es pot oferir suport per elaborar materials diversos i oferir un discurs comunicatiu conjunt a nivell de tota la demarcació.
- > **Mediació reparadora:** considerant que els principals beneficiaris de les Mesures Alternatives a la Sanció Econòmica (MASE) són persones joves i per tal d'arribar també a la resta de col·lectius, es comenta la necessitat d'involucrar a les parts implicades en la pròpia definició de les mesures per tal d'establir models d'intervenció reparadora que s'adaptin a cada possibilitat, preguntant fins i tot a les persones afectades què és el que poden fer.
- > **Conflictes recurrents:** el procediment habitual és el tancament i la reobertura del cas cada vegada que es repeteix el conflicte. Algunes vegades es poden aplicar períodes de carència per a la reobertura o, al contrari, tractar la reobertura del cas de forma prioritària.
- > **Mediacions no voluntàries:** durant el debat es presenta algun cas en que la mediació ha estat forçada per una resolució judicial, afegint complexitat al conflicte. En aquests casos, es recomana fer servir espais facilitadors del treball conjunt per pal·liar o cercar alternatives als desacords. Es planteja la mediació restaurativa només com últim recurs.
- > **Casos desestimats:** es destaca la necessitat i conveniència d'oferir a les parts implicades vies alternatives per a la resolució del cas.

9. Annex: Relació d'activitats desenvolupades pels ens locals

9.1. Taules transversals

CIVISME	
Nom de la taula	Ens local
Pacte pel civisme	Castelldefels
Coordinació en contenció, cura i promoció del civisme i la convivència durant la festa major	Montornès del Vallès
Comissió Cívica	Olesa de Montserrat
Comissió treball civisme	Sant Adrià del Besòs

CONVIVÈNCIA	
Nom de la taula	Ens local
Taula per la convivència	Abrera, Arenys de Munt, Hostalets de Pierola, Igualada, Montornès del Vallès, Sant Feliu de Llobregat, Sant Martí de Tous i Vilafranca del Penedès
Comissió tècnica de convivència	Arenys de Munt
Taula social i de convivència	Cornellà de Llobregat
Grup treball nova Ordenança Civisme i Convivència	Mataró
Comissió Convivència i Drets Civils	Sabadell
Comissió d'estudi avantprojecte de l'ordenança de Civisme i Convivència de Sabadell	Sabadell
Xarxa de Convivència Ciutadana	Vic
Taula Transversal Districte I, II i III - Convivència i civisme	Viladecans

CONVIVÈNCIA	
Nom de la taula	Ens local
Consell per la Convivència	Vilafranca del Penedès

EDUCACIÓ	
Nom de la taula	Ens local
Xarxa educativa al barri de Lloreda	Badalona
Comissió del programa d'acompanyament educatiu (PAE)	Castelldefels
Espai coordinació en matèria educativa	Mataró
Comissió Treball Guia Educativa	Rubí
Comissió Treball Projecte Aprenentatge Servei Centres E.S.O	Rubí

EDUCACIÓ	
Nom de la taula	Ens local
Comissió coordinació "Aprentatge i servei (A.P.S)"	Rubí
Participació sessió plenària Ciutat i Escola	Sabadell
Taula de treball d'absentisme escolar i estratègies de mediació	Mollet del Vallès
Comissió Social d'Absentisme. Atenció restaurativa a famílies i escoles davant problemes d'absentisme	Sant Boi de Llobregat
Pla Educatiu d'Entorn	Cardedeu, Igualada, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró i Sabadell (Zona nord i Zona sud)
Comissió Operativa Pla Educatiu d'Entorn Zona Nord	Sabadell

INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA	
Nom de la taula	Ens local
Taula d'infància i adolescència	Badalona i Cardedeu
Consell de la Infància	Castelldefels
Xarxa Socioeducativa d'infància i adolescència - pla educatiu d'entorn	Olesa de Montserrat
Grup de treball Infants, joves i famílies comissió d'estiu districte 6	Sabadell

JOVENTUT	
Nom de la taula	Ens local
Taules de joves dels municipis	Consell Comarcal del Berguedà
Comissió comunitària de la unitat de Joves migrants sols	Mataró

JOVENTUT	
Nom de la taula	Ens local
Taula xarxa Promo Jove	Prat de Llobregat (el)
Taula de Joventut	Sant Adrià del Besòs

MASE	
Nom de la taula	Ens local
Coordinació MASE	Castelldefels
Taula de coordinació Intervencions barri Ausiàs March	Gavà
Comissió de valoració MASE	Les Franqueses del Vallès
Comissió del programa de Mesures alternatives a la sanció	Sant Pere de Ribes
Equip de Valoració (MASE)	Vic

SALUT / BENESTAR EMOCIONAL	
Nom de la taula	Ens local
Taula de benestar emocional	Badalona
Salud mental i convivència	Cornellà de Llobregat
Taula de salut comunitària	L'Hospitalet de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet
Pla Local de Salut	Mataró
Taula Salut Mental Mataró	Mataró
Coordinació Benestar emocional	Mataró
Suport al Grup Motor Taula de Salut	Sabadell
Pla Local d'Adiccions i Salut Mental	Sabadell
Grup motor de salut de la Taula de Salut Comunitària del Sud	Sabadell

SALUT / BENESTAR EMOCIONAL	
Nom de la taula	Ens local
Taula de Salut comunitària del Sud	Sabadell
Suport al Grup Motor Taula de Salut	Sabadell
Taula de Salut Mental i Addiccions	Santa Coloma Gramenet

SEGURETAT	
Nom de la taula	Ens local
Coordinació Mossos Esquadra, Policia Local i SMC taller seguretat, gestió conflicte Cerdanyola	Mataró
Taula Pla Local de Seguretat	Prat de Llobregat (el)
Taula de treball percepció d'inseguretat Barri Les Torres	Rubí
Taula de treball amb Policia Local	Santa Coloma Gramenet

XARXA PROFESSIONALS TREBALL COMUNITARI	
Nom de la taula	Ens local
Pla de Desenvolupament comunitari al barri de Pomar	Badalona
Pla de Regeneració Urbana Integral de Les Planes – La Florida	L'Hospitalet de Llobregat
Espai de coordinació tècnica "Eix territorial Bellvitge – el Gornal"	L'Hospitalet de Llobregat
Taula d'acció social Àrea 3- Servei Comunitari	Mataró
Taula comunitària del barri de Rocafonda	Mataró
Coordinació amb A.V.V. Barri Cerdanyola	Mataró
Grup motor zona nord -CODIS	Sabadell
Xarxa de professionals de la Zona Nord (CODIS)	Sabadell
Xarxa de professionals de Torre-romeu	Sabadell
Xarxa de professionals de Can Puiggener	Sabadell

ALTRES	
Nom de la taula	Ens local
Xarxa antirumors	Rubí, Sabadell
Comissió de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament entre iguals (infants i joves)	Igualada i Consell Comarcal de l'Anoia
Grup de Treball Transversal Resolució de Conflictes	Granollers
Grup de Treball de Casos Complexes	Granollers
Comissió de treball SMC i SS	Olesa de Montserrat
Comissió amb habitatge per a la recerca de pisos	Caldes de Montbui
Taula Municipal d'Habitatge	Cerdanyola del Vallès
Protocol d'Actuació Mesa de Mal Ús de l'Habitatge (PACMUH)	Santa Coloma Gramenet
Taula d'Igualtat de tracte i no-discriminació de l'Anoia	Consell Comarcal de l'Anoia
Fòrum Ciutat Inclusiva Agenda 2030	Mataró

ALTRES	
Nom de la taula	Ens local
Comissió per la Igualtat, comissió de treball	Vilafranca del Penedès
Taula Gestió Casos Ocupació	Mataró
Taula del Protocol d'Ocupacions	Prat de Llobregat (el)
Taula de Treball percepció d'inseguretat davant casos d'ocupacions	Rubí
Grup d'Acció Social "Sempre Acompanyats" (impuls de relacions suport i benestar gent gran) Barris Espronceda i Campoamor	Sabadell
Taula tècnica per a definició de protocols de violències masclistes a Mataró	Mataró
Taula de treball Observatori de violència masclista i estratègies de Mediació per a la prevenció	Mollet del Vallès
Taula de diàleg interreligiós	Badalona
Comissió del pla de xoc antiresidus	Cornellà de Llobregat

ALTRES	
Nom de la taula	Ens local
Comissió per la gestió positiva dels conflictes -pràctiques restauratives als instituts i a i Joventut	Cornellà de Llobregat
Comissió de Serveis Socials del Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva (PLACI)	Igualada
ERESS - Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Igualada	Igualada
Comissió de seguiment del Pla Local per la Diversitat sexual, afectiva i de gènere	L'Hospitalet de Llobregat
Coordinació amb associacions veïnals	Manresa
Comissió de coordinació Projecte Papallona (per facilitar espais interacció al Barri de Rocafonda)	Mataró
Taula casos espais públics amb comunitat del poble gitano	Mataró
Taula coordinació Agents cívics i Agents cívics nocturns	Mataró
Comissió espais convivencials	Mataró

ALTRES	
Nom de la taula	Ens local
Coordinació Oficina Benestar Animal	Mataró
Coordinació en relació a conflictes en piscines a l'època estival	Montornès del Vallès
Comissió de preparació 25è aniversari	Prat de Llobregat (el)
Comissió barris i comunitats	Rubí
Comissió comunitària plaça de les Termes	Sabadell
Comissió de festes de Torre-romeu	Sabadell
Comissió de festes de Can Puiggener	Sabadell
Taula d'Accessibilitat Universal	Sant Cugat del Vallès
Grup d'intervenció a l'espai públic	Sant Vicenç dels Horts
Taula de treball Any Nou Xinés	Santa Coloma Gramenet

9.2. Activitats d'acció comunitària

EQUIPAMENT			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Biblioteca	Intervenció amb joves a la biblioteca de Can Peixauet.	Treball amb un grup de joves disruptius	Santa Coloma Gramenet
Casal d'estiu	Casal d'estiu infantil amb oferta artística - Urban Art Districte 6	Oferta d'oci artístic, durant el període d'estiu, dirigit a joves	Sabadell
Centres Educatius	Acompanyament a centres educatius	Acompanyament a centres educatius en creació de comissions de convivència, sensibilització i formació a la comunitat educativa, supervisió a alumnes mediadors	Esparreguera
Centres Educatius	Convivència infància i joventut	Acompanyament integral als centres educatius del municipi en l'abordatge dels conflictes i el foment de la cultura del diàleg i la mediació	Arenys de Munt
Centres Educatius	Intervencions en casos d'assetjament escolar	Acompanyament integral als centres educatius en l'abordatge de l'assetjament entre iguals	Sabadell
Centres Educatius	Pràctiques restauratives als centres educatius	Assessorament i formació a comunitats educatives i dinamització cercles	Prat de Llobregat (el)

EQUIPAMENT			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Centres Educatius	Dinamització del Fòrum de Joves	Dinamització del "Fòrum de Joves de Mataró"(creat per joves de 5 instituts per la generació de coneixement col·lectiu)	Mataró
Centres Educatius	Grup de famílies de l'escola Joan Montllor	Espai de foment de coneixença i cohesió entre famílies i de participació conjunta d'aquestes amb la comunitat educativa de l'escola	Sabadell
Centres Educatius	Facilitació sessions de l'espai de debat educatiu	Facilitació sessions de l'espai de debat educatiu	Castelldefels
Centres Educatius	Col·laboració IES Ribot i Serra (alumnat modul de projecte del cicle superior d'Integració Social)	Facilitar a l'alumnat un context real de desenvolupament del treball, proposta d'actuacions i implementació de petites iniciatives en un barri, amb participació d'entitats.	Sabadell
Centres Educatius	Projecte "Enfortint la convivència als centres educatius amb pràctiques restauratives"	Formació comunitat educativa i dinamització de la xarxa restaurativa	L'Hospitalet de Llobregat
Centres Educatius	Projecte de mediació escolar a centres educatius de secundària	Implementar mirada restaurativa i acompanyament als serveis de mediació escolar)	Igualada

EQUIPAMENT			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Centres Educatius	Projecte de Mediació Restaurativa a Centres Educatius de Primària	Implementar mirada restaurativa i acompanyament als serveis de mediació escolar)	Igualada
Centres Educatius	Seminari de mediació al Centre de Recursos Pedagògics per compartir experiències de mediació escolar	Participació en el grup de treball per compartir experiències de mediació escolar i assessorament. Grup constituït per professorat responsable dels programes de mediació escolar dels centres participants, CRP i servei de mediació.	Sabadell
Centres Educatius	Projecte de mesures restauratives a la sanció i expulsió escolar (IES Ventura Gassol)	Programa de mesures alternatives a l'expulsió escolar	Badalona
Centres Educatius	Aprenentatge servei "El criquet ens uneix"	Projecte de cohesió social entre joves a través de l'esport posant en valor les diferents identitats culturals	L'Hospitalet de Llobregat
Centres Educatius	Projecte Traça Zona Nord CODIS	Promoció d'espais per generar vincles entre els centres educatius i les famílies	Sabadell
Centres Educatius	Suport lingüístic a famílies xineses	Suport lingüístic a famílies xineses per facilitar la comunicació amb els centres educatius	Santa Coloma Gramenet

EQUIPAMENT			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Centres Educatius	Cercle restauratiu escolar	Treball cercle restauratiu escolar (abordatge assetjament)	Cerdanyola del Vallès
Centres Educatius i intergeneracional	Cultura a Torre-romeu: Ciutats en Dansa i Vivint el Circ	Projecte intergeneracional al voltant de la dansa amb la realització d'un espectacle final i projecte de circ amb alumnes de 5é de 3 escoles	Sabadell
Escola i comunitat	Créixer a l'hort (Can Puiggener) per facilitar espais de trobada vinculats a un hort comunitari	Espai d'ocupabilitat, interacció, vincle i suport mutu entre dones al voltant d'un hort urbà	Sabadell
Esplai	Projecte Fem Esplai (Intervenció comunitària D6è)	Promoure la creació d'un esplai, potenciant un grup de joves amb interès en organitzar activitats de lleure, i generar interès en els infants	Sabadell
Esportiu	Torneigs de futbol	Co-organització 2 torneigs de futbol a l'estiu	Montornès del Vallès
Esportiu	Esport Inclusiu Zona Nord CODIS	Projecte Esport Inclusiu amb la finalitat d'impulsar espais de relació entre joves i persones amb diversitat funcional a través de la pràctica de l'esport	Sabadell

EQUIPAMENT			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Exposició	Exposició "Posem-hi els 5 sentits. 20 anys de mediació a Mataró"	Exposició "Posem-hi els 5 sentits. 20 anys de mediació a Mataró"	Mataró
Grup de suport mutu dones	Atzavara (Agents Comunitàries de Salut)	Grup de suport entre dones diverses (cultural i generacionalment), creació de vincles amb els serveis i equipaments del barri i formació sobre aspectes de salut d'interès per les participants	Sabadell
Joves	"La Serra Jove es connecta"	Espai d'acompanyament i formació a joves que han abandonat precoçment els estudis, per tal que puguin avançar en el procés d'inserció laboral	Sabadell
Salut	"Actius i salut" (recursos per la salut comunitària)	Inclusió del SMC dins el marc de recursos per la salut comunitària	Cardedeu
Salut i comunitat	Nodrim Torre Romeu	Acció per la generació de vincle i de socialització al voltant de l'aprenentatge i d'hàbits nutricionals saludables	Sabadell
Salut i comunitat	"Activa't i batega amb el barri"	Tallers de ioga, etc, treball d'hàbits de vida saludables i la generació de vincles entre la ciutadania	Sabadell

EQUIPAMENT			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Teatre fòrum	Teatre fòrum al barri de Rocafonda	Teatre participatiu per la reflexió social i d'aprenentatge preventiu de l'abordatge positiu de conflictes	Mataró
Centre cívic	Pati de les olors "Can Puiggener"	Espai cohesió intergeneracional i intercultural al voltant d'un hort de plantes aromàtiques al centre cívic i foment ús centre cívic com a punt de trobada i d'enfortiment de relacions comunitàries	Sabadell

ESPAI PÚBLIC			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Actuació en una plaça	"Espais d'escolta, espais de convivència"	Espai d'escolta al carrer per promoure la convivència	Mataró
Actuació en una plaça	"De la terra al plat"	Exposició circular al voltant de la diversitat gastronòmica i la sobirania alimentària (per promoure la cohesió i donar valor a la diversitat)	Mataró
Actuació en una plaça	Escape City	Gimcana a la Plaça Rafael Alberti pel coneixement de l'espai públic	Sant Feliu de Llobregat

ESPAI PÚBLIC			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Actuació en una plaça	Reordenació de la plaça de la Salut per fer-ne un espai inclusiu	Prospecció, proposta de reordenació d'una plaça i reforç treball presencial per dinamitzar l'espai	Sant Feliu de Llobregat
Anàlisi i diagnosi	Projecte comunitari "Construïm Parc Europa"	Treball amb els agents comunitaris del barri, professionals etc i observació d'espais en la fase de diagnosi prèvia a la proposta d'accions per donar resposta integral a situacions particulars del barri	Barberà del Vallès
Anàlisi i diagnosi	Mapeig de Barris	Treball amb entitats veïnals, policia local i mossos per identificació dels conflictes existents i fer un mapa virtual dinàmic	Sant Vicenç dels Horts
Assetjament	Espais lliures de bullying	Formació en assetjament entre iguals a professionals de l'educació no formal i acreditació a entitats	Consell Comarcal de l'Anoia
Dinamització hort comunitari	Créixer a l'hort Torre Romeu	Creació d'un espai comunitari d'encontre intercultural, Inter generacional i relació social al voltant d'un hort comunitari	Sabadell
Espai de col·laboració	Servei d'Intervenció Comunitària a l'Espai Públic	Col·laboració amb el servei d'intervenció comunitària i el teixit comunitari i implementació d'actuacions amb enfocament restauratiu	Viladecans
Espai de col·laboració	Mediació Natural a Viladecans	Espai de facilitació, col·laboració i assessorament al servei d'agents cíviques per gestionar els conflictes i projectes a l'espai públic	Viladecans

ESPAI PÚBLIC			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
MASE	Mesures alternatives a la sanció econòmica	Entrevistes persona sancionada i coordinació interna amb entitats.	Castelldefels
MASE	Mediació reparadora	Programa de MASE	L'Hospitalet de Llobregat
MASE	Programa de MASE	Programa MASE	Abrera, Sant Pere de Ribes, Vic i Consell Comarcal de l'Anoia
MASE	Mesures alternatives a la sanció econòmica MASE	Programa MASE	Igualada, les Franqueses del Vallès, Olesa de Montserrat i Vilafranca del Penedès
MASE	MASE (Cercle restauratiu: convivència i civisme)	Programa MASE	Badalona
MASE	Mediació reparadora - mesures alternatives a la sanció econòmica	Programa MASE	Caldes de Montbui i Consell Comarcal d'Osona
MASE	Boxing Day (MASE)	Programa MASE (relació amb programa d'introducció a la boxa)	Sant Boi de Llobregat

ESPAI PÚBLIC			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Memòria viva	Memòria Viva Les Termes (Intervenció comunitària D6è)	Projecte comunitari al voltant del sentiment de pertinença al barri basat en les vivències personals de joves i de gent gran (generació d'espais de trobada per reforçar els vincles entre el veïnat)	Sabadell
Mesures penals alternatives	Mediació en relació al Departament de Justícia	Facilitació espai de diàleg entre ciutadania i justícia (mesures alternatives penals)	Prat de Llobregat (el)
Mesures penals alternatives	Col·laboració amb el programa de mesures penals alternatives (Justícia)	MPA (mesures penals alternatives)	Abrera
Prevenió drogoaddiccions i coordinació d'actuacions en cas d'infraccions comeses per persones drogodependents	Pla supramunicipal 'Cabal Baix'	Col·laboració en el projecte per donar resposta estructurada a la problemàtica de drogodependència (coord. formació i sensibilització)	Olesa de Montserrat
Prevenió radicalització	Estratègia de Prevenió dels extremismes violents	Desenvolupament d'una multiplicitat d'accions preventives de la radicalització violenta (sensibilització, formació, acompanyament,	L'Hospitalet de Llobregat

ESPAI PÚBLIC			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
		actuacions per promoure la cohesió social, i coordinació i treball amb els agents del territori)	
Prospecció i creació de xarxa amb entitats	Projecte Barris	Prospecció espais destacats, identificació de referents positius i treball amb entitats	Santa Coloma Gramenet
Sensellarisme	Atenció a persones en situació de sensellarisme a l'espai públic	Prospecció i vinculació amb les persones que viuen al carrer i coordinació amb altres serveis	Santa Coloma Gramenet
Servei de mediació en l'oci nocturn	Mediació Nocturna	Servei de mediació en l'oci nocturn	Sant Cugat del Vallès
Treball amb joves a l'espai públic	Aproximació a joves del Jardí Maria Ruzafa Caro	Prospecció i observació i vinculació amb els joves i les seves necessitats, gestió positiva d'un conflicte entre 2 grups de joves des d'intervenció socioeducatives restauratives	Santa Coloma Gramenet
Treball amb joves a l'espai públic	Prospecció/Aproximació a joves als voltants dels IES	Prospecció, observació dels espais que fan ús adolescents i joves i vinculació, especialment als voltants dels IES que formen part del programa Centres per la Convivència	Santa Coloma Gramenet

ESPAI PÚBLIC			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Treball de coordinació tècnica i treball comunitari	Dinamització del barri d'Ausiàs March	Treball amb l'equip de territori per l'apropament dels recursos públics, el foment del teixit veïnal i la promoció d'una identitat territorial positiva	Gavà
Treball de coordinació tècnica i treball comunitari	Comissió Socioeducativa de Can Puiggener	Coordinació amb la Comissió socioeducativa de Can Puiggener i organització tallers per joves entorn la música per donar valor a la interculturalitat i celebració del dia universal del dret dels infants	Sabadell

COMUNITAT DE VEÏNS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Acompanyament CCVV	Intervenció en espai públic al barri de Can Morral per la dinamització i acompanyament a CCVV	Acompanyament a CCVV en implementació i seguiment del pla de treball pactat amb cada comunitat	Abrera

COMUNITAT DE VEÏNS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Acompanyament CCVV	Cohesió i gestió comunitats de veïns	Acompanyament a comunitats veïnals en la instal·lació d'ascensors	Cerdanyola del Vallès
Acompanyament CCVV	Acompanyament a les comunitats de veïns/es	Acompanyament a les comunitats: anàlisi i avaluació, gestió comunitària i seguiment pla de treball	Vic
Acompanyament CCVV	Acció comunitària en el marc de la convivència i participació	Visites presencials i contacte amb els veïns i veïnes de les comunitats seleccionades	Vilafranca del Penedès
Assessorament	Formació lideratges comunitaris	Espai de tutoria personalitzada i consulta ràpida a presidents i responsables de comunitats per resoldre temes relacionats amb la aplicació de la llei de la propietat horitzontal	Santa Perpètua de Mogoda
Assessorament i capacitació	Suport comunitats veïns i veïnes	Capacitació i acompanyament als referents de les comunitats veïnals	Montornès del Vallès
Diagnosi	Participació en el Programa "Estimada casa, querido barrio" contacte amb els veïns	Treball en la fase de diagnosi: contacte amb els veïns les comunitats escollides	Badalona

COMUNITAT DE VEÏNS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Diagnosi i proposta actuacions	Diagnosi convivencial- Pla Local de Convivència-Quadre de Comandament	Diagnosi de les necessitats convivencials i disseny de solucions dins el Pla Local de Convivència del municipi	Viladecans
Dinamització espais	Intervenció Comunitària Pla Integral Primer de Maig	Facilitació d'espais de dinamització comunitària al voltant d'un procés de possible rehabilitació de blocs (per la presa de decisions i per l'enfortiment de vincles de veïnatge)	Granollers
Finques ocupades	Intervenció en finques ocupades	Intervenció per la promoció de la convivència en finques ocupades	Manresa
Recollida selectiva	Suport a la convivència l'espai públic i comunitat de veïns/nes	Acompanyament en la implantació de la recollida selectiva porta a porta i treball comunitari	Arenys de Munt
Roba a les façanes	Millorar l'ús de les façanes. Roba estesa a les façanes del carrer de Massenet	Treball amb presidents de les comunitats i veïns implicats per la problemàtica de presència de roba estesa a les façanes	Santa Coloma Gramenet
Tinença d'animals	Conflictes animals domèstics en comunitats veïnals	Treball amb la comunitat per la detecció i establiment d'un pla de treball en relació als conflictes per tinença d'animals. Sensibilització)	Rubí

COMUNITAT DE VEÏNS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Xerrades i assessorament CCVV	Xerrada amb representants Mancomunitat Francesc Layret (8 blocs de pisos)	Xerrades i contacte per l'assessorament als representants de la mancomunitat de veïns	Mollet del Vallès

AGENTS COMUNITARIS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Coordinació d'agents comunitaris	Programa d'Intervenció i Associacionisme per crear vincles veïnals Nadal al Nord - CODIS	Coordinació entre entitats, centres educatius, espai jove, etc al voltant de la decoració participativa dels arbres de nadal del barri	Sabadell
Coordinació d'agents del territori	Promoció de la convivència a l'espai públic i els equipaments municipals	Espais de coordinació, reflexió i treball conjunt entre diferents agents municipals pel treball en determinades zones de la ciutat	Igualada
Dinamització espais diàleg comunitari	Viure i Conviure a l'Ametlla de Merola	Treball de les necessitats identificades al PLACI(R) -la R respon a "restaurativa"- Dinamització d'espais de diàleg amb agents de la comunitat per la investigació participativa i la definició i implantació d'accions comunitàries	Consell Comarcal del Berguedà

AGENTS COMUNITARIS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Espai de col·laboració	La mediació en mesures provisionals de família	Col·laboració amb el Jutjat	Igualada
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Serveis Socials	Col·laboració amb serveis socials	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Urbanisme	Col·laboració amb Urbanisme	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Educació	Col·laboració Educació Ajuntament	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Igualtat	Col·laboració Igualtat	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Mediació Penal	Col·laboració jutjat	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Mossos d'Esquadra	Col·laboració mossos	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: OAC i OMIC	Col·laboració OMIC i OAC	Viladecans
Espai de col·laboració	Xarxa de derivadors: Policia Local	Col·laboració policia local	Viladecans

AGENTS COMUNITARIS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Espai de col·laboració	Suport tècnic al Servei de Convivència i Civisme	Espai de coordinació entre serveis per la gestió de conflictes de convivència complexes	Viladecans
Espai de coordinació	Convivència i civisme	Espais de coordinació amb la xarxa d'inclusió social des d'una visió i projecció comunitària i organització de sessions amb ciutadania	Manresa
Espai de creació de xarxa comunitària	Valoració fira intercultural i situació de la Xarxa Antirumors	Cercle de diàleg de la xarxa antirumors per valoració de la fira intercultural i la situació de la Xarxa	Sant Feliu de Llobregat
Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris	Plenària Torre-romeu	Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris al territori per afavorir la participació de la ciutadania i el diàleg entre ciutadania i administració	Sabadell
Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris	Plenària Zona Nord - CODIS-	Espai públic d'informació, anàlisi i seguiment dels projectes comunitaris al territori per afavorir la participació de la ciutadania i el diàleg entre ciutadania i administració	Sabadell
Grup agents antirumors	Creació grup joves com a agents antirumors	Formació, seguiment i assessorament grup de joves com agents antirumors	Manlleu

AGENTS COMUNITARIS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Grup de treball amb comunitat gitana	Comissió Comunitat gitana Zona Nord CODIS	Promoció d'un grup de treball amb la comunitat gitana per promoure la seva participació en els processos comunitaris que es duen a terme al barri	Sabadell
Impuls de xarxa amb agents comunitaris	Teixim Barri	Projecte d'impuls de la vida comunitària i les relacions veïnals a través de la constitució d'una xarxa comunitària i la extensió al conjunt de veïns i veïnes	Vilanova i la Geltrú
Impuls de xarxa amb agents comunitaris	Xarxa de conciliadores i conciliadors comunitaris	Projecte que pretén empoderar/donar eines a actors estratègics de la comunitat per tal que puguin detectar, gestionar i resoldre conflictes del seu entorn i col·laborar en els projectes de millora de la convivència	L'Hospitalet de Llobregat
Menors no acompanyats	Atenció a menors no acompanyats	Acompanyament a Mossos per inici procés de protecció al menor	Santa Coloma Gramenet
Mostra d'entitats	Mostra d'Entitats del Districte 6 i preparació prèvia	Mostra d'entitats per visibilitzar la tasca i iniciatives de les entitats del barri i que ajudi a que més veïns/es ho coneguin i hi participin	Sabadell
Presentació projecte	Reunió projecte FAR en el marc del Projecte Papallona per la convivència al barri a partir accions comunitàries	Presentació projecte FAR i coordinació d'accions de treball comunitari	Mataró

AGENTS COMUNITARIS			
Lloc	Acció Comunitària	Intervenció	Ens local
Presentació projecte	Presentació Projecte Papallona (pilot de SS i model de treball comunitari- equips tècnics que treballen al barri)	Presentació Projecte Papallona als equips tècnics que treballen al barri (pilot de serveis socials i model de treball comunitari)	Mataró
Treball amb associacions veïnals	Treball conjunt amb les associacions de veïns per la gestió del conflictes i implantar els plans de desenvolupament comunitari	Treball conjunt amb les associacions de veïns per la gestió del conflictes i implantar els plans de desenvolupament comunitari	Manresa
Xarxa Socioeducativa d'Infància i Adolescència	Xarxa Socioeducativa d'Infància i Adolescència - Pla educatiu d'Entorn	Col·laboració en la participació dels grups de treball de la Xarxa que siguin necessaris i participació en l'oferta del catàleg educatiu del curs escolar	Olesa de Montserrat

9.3. Accions de formació

ASSETJAMENT	
Nom de la formació	Ens local
Espais lliures de bullying al municipi de Sant Martí de Tous (professionals d'educació no formal que treballen amb infants i joves a Sant Martí de Tous)	Consell Comarcal de l'Anoia
Formació en matèria d'assetjament (tècnics esportius, monitors, agents socioeducatius que treballin amb infants i joves)	Consell Comarcal de l'Anoia
Formació sobre assetjament-bullying al municipi d'Òdena (professionals d'educació no formal que treballen amb infants i joves al municipi d'Òdena)	Consell Comarcal de l'Anoia
Gestió dels conflictes per a personal de transport escolar	Consell Comarcal de l'Anoia
Cercles de reflexió entorn a l'assetjament escolar	Sabadell

CERCLES DE DIÀLEG	
Nom de la formació	Ens local
Cercles de diàleg (alumnat de secundària)	Sant Feliu de Llobregat
Cercles de diàleg: "Com millorar la convivència a l'aula"(alumnes secundària)	Badalona
"Irrupció restaurativa" Suport als projectes de convivència, prevenció del bullying i altres conflictes	Sant Boi de Llobregat
Cercle Restauratiu per l'abordatge de situacions de mal clima a l'aula	Mataró

COMUNICACIÓ POSITIVA	
Nom de la formació	Ens local
Càpsules formatives per a famílies sobre comunicació no violenta	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Comunicació positiva en família: eines i estratègies per una comunicació oberta, directa i clara que facilitin un bon clima familiar	Castelldefels

COMUNICACIÓ POSITIVA	
Nom de la formació	Ens local
Eines per la Comunicació No violenta (alumnes 3r d'ESO optativa de mediació)	Igualada
Formació en comunicació empàtica per a Policia Local	Mataró
Gestió positiva de conflictes i comunicació (equip punt TIC Pla de Regeneració Urbana Integral de les Planes – Blocs La Florida)	L'Hospitalet de Llobregat
Gestió positiva de conflictes i comunicació (conserges d'escola)	L'Hospitalet de Llobregat
Taller “després de l'ESO què?” Com abordar converses difícils (alumnat de secundària)	L'Hospitalet de Llobregat
Taller d'eines de comunicació per a alumnes delegats/des de convivència de l'Institut Mediterrània	Castelldefels
Taller de Comunicació no violenta (adolescents acollits en famílies)	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Eines comunicatives i de gestió del conflicte (entitats esportives)	Castelldefels
Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives	Castelldefels

COMUNICACIÓ POSITIVA	
Nom de la formació	Ens local
Eines de comunicació (a agents cíviques)	Esparreguera
"Equips de treball, Eines comunicatives" (pròpia organització)	Barberà del Vallès
Eines comunicatives i de gestió del conflicte (pròpia organització)	Castelldefels

EINES DE MEDIACIÓ	
Nom de la formació	Ens local
Creació del Servei de "Mediació entre iguals" IES Teide (tots els agents de la comunitat educativa)	Viladecans
Presentació SMC i pràctica d'eines de la mediació (alumnat grau superior d'integració social, assignatura de mediació)	Santa Coloma Gramenet
Benvolguts Conflictes - Espai de reflexió i formació en eines mediadores (alumnat primària i secundària)	Rubí

EINES DE MEDIACIÓ	
Nom de la formació	Ens local
Formació en eines mediadores (Coordinació Afers Socials)	Sant Celoni
Formació Acció comunitària al D6- Ribot i Serra- Grau superior TIS (Intervenció comunitària D6è)	Sabadell
Formació alumnes en pràctiques al servei	Sant Vicenç dels Horts, les Franqueses del Vallès, Vilafranca del Penedès, Manresa, Rubí i Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Formació en eines mediadors (alumnes mediadors 4rt - Gavà Mar)	Gavà
Formació en mediació als alumnes que fan l'assignatura optativa de mediació al institut Calamot	Gavà
Formació en mediació a les agents cíviques	Rubí
La mediació com a eina de resolució de conflictes (taller per a alumnat de primària i secundària)	Cerdanyola del Vallès
Mediació: resolució alternativa de conflictes (alumnat primària i secundària)	Manlleu

EINES DE MEDIACIÓ	
Nom de la formació	Ens local
Parlem de mediació comunitària amb estudiants	Manresa
Gestió alternativa de conflictes i mediació als centres educatius (alumnat primària i professorat)	Abdera
Tallers formació en eines mediació (mediadors escolars de 3r i 4t d'ESO)	Consell Comarcal d'Osona
Tallers formatius sobre la mediació i la cultura de la pau (alumnat de 2n i 3r d'ESO)	Barberà del Vallès
Xerrada informativa als alumnes de segon curs del Cicle Formatiu d'Integració Social.	Barberà del Vallès
Formació en mediació i gestió de conflictes (IES Leonardo da Vinci)	Sant Cugat del Vallès
Taller d'eines de mediació per a l'alumnat mediador de l'Institut Mediterrània	Castelldefels
Visita per conèixer un Servei de Mediació i formació en eines mediadores (professorat i alumnes secundària)	Cardedeu
"Compartim la Mediació educativa. La mediació entre iguals i els conflictes intercentres" (docents)	Cardedeu

EINES DE MEDIACIÓ	
Nom de la formació	Ens local
Compartim recursos en la implantació de la mediació educativa entre iguals (docents)	Cardedeu
Formació en eines de mediació a Alumnes mediadors/es	Igualada

EINES RESTAURATIVES	
Nom de la formació	Ens local
Eines de mediació- Enfocament restauratiu global (personal educatiu d'escoles i instituts)	Badalona
La mediació i pràctiques restauratives (Taller per a mestres)	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Com és la convivència a l'aula? Construïm relacions mitjançant cercles de diàleg i pràctiques restauratives.	Sant Vicenç dels Horts
Incorporació de la visió restaurativa i les seves pràctiques a l'Institut Olímpia	Viladecans

EINES RESTAURATIVES	
Nom de la formació	Ens local
La mirada restaurativa als centres educatius (professorat)	Sabadell
La mirada restaurativa als centres educatius (clautres)	Sabadell
Pràctiques restauratives per la gestió dels conflictes als centres educatius (docents)	Consell Comarcal del Berguedà
Pràctiques restauratives als centres educatius (docents i equips directius)	Granollers
Pràctiques restauratives aplicades a la gestió d'equips, curs de seguiment (pròpia organització)	Castelldefels
Pràctiques restauratives i cercles de diàleg (docents)	Esparreguera
Taller de cercles restauratius (alumnes primària)	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Taller de pràctiques restauratives a la Jornada del Moviment Educatiu del Maresme (MEM)	Mataró
Pràctiques restauratives: La mirada restaurativa als centres educatius (clautres)	Sabadell

GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES	
Nom de la formació	Ens local
Gestió positiva dels conflictes en els equips de treball (personal tècnic i administratiu de la pròpia organització)	Castelldefels
"Gestió de conflictes i cooperació" (alumnat secundària)	Esplugues del Llobregat
Dinàmiques de gestió positiva de conflictes a l'hora del menjador (monitors)	Montornès del Vallès
Eines d'abordatge positiu dels conflictes (persones incloses en el pla d'ocupació)	Consell Comarcal de l'Anoia
Eines per la gestió de conflictes i la mediació (alumnes assignatura mediació grau Integració Social)	Igualada
"En parlem?" Formació en eines per millorar la convivència a l'aula (alumnat secundària)	Viladecans
Formació en gestió alternativa de conflictes (alumnat mediador de 3r - Gavà Mar)	Gavà
Formació en gestió de conflictes per a agents cívics	Mataró
Formació en dinàmiques per tallers de sensibilització sobre gestió positiva dels conflictes (alumnes mediadors)	Igualada

GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES	
Nom de la formació	Ens local
Formació en gestió de conflictes (Espai Jove Cerdanyola)	Mataró
Formació en gestió de conflictes i habilitats comunicatives per a agents cívics nocturns	Mataró
Formació en gestió de la convivència als centres educatius (personal docent)	Viladecans
"Gestionant la convivència". Formació en eines per millorar la convivència i gestionar conflictes a l'aula (alumnes secundària)	Viladecans
Heroes of the Cruyff Courts: Empoderament i gestió del conflicte (alumnes 3er a 6é primària)	Montornès del Vallès
La mediació i resolució de conflictes: ètica i casuística (pròpia organització)	Consell Comarcal d'Osona
Resolució de conflictes a primària	Consell Comarcal d'Osona
Taller gestió de conflictes (alumnat MEI Thos i Codina)	Mataró
Taller per l'abordatge de conflictes per mitjà rollplaying (Espai Jove Rocafonda)	Mataró

GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES	
Nom de la formació	Ens local
Taller pràctic de gestió de conflictes (pròpia organització)	Sitges
Tallers de resolució pacífica de conflictes: "Parlem? Gestió pacífica de conflictes"(alumnat primària)	Sabadell
Tallers per la Gestió Positiva del conflicte (escoles)(alumnat primària)	Montornès del Vallès
"Tenim un conflicte a classe. En parlem?" (alumnat primària)	Sant Vicenç dels Horts
"Vine a conèixer i aprendre sobre convivència" (infants i famílies)	Olesa de Montserrat
Taller de gestió i prevenció del conflicte. Promovent pràctiques restauratives (personal tècnic municipal)	Vic
"Enfortir la resiliència en els joves. El paper de la família" (pares i mares)	L'Hospitalet de Llobregat
"Com gestionar els conflictes amb infants a casa?" (famílies)	Castelldefels
Formació en gestió de conflictes (personal municipal)	Cornellà de Llobregat

GESTIÓ DIALOGADA DE CONFLICTES	
Nom de la formació	Ens local
Formació en gestió positiva de conflictes a l'aula (comunitat educativa)	Santa Coloma Gramenet
Gestió de conflictes de l'espai del migdia als centres educatius (monitors menjador)	Sant Pere de Ribes
Taller "Vídeo Fòrum sobre la gestió positiva dels conflictes".	Prat de Llobregat (el)
Taller de gestió positiva de conflictes (equip punt TIC Pla de Regeneració Urbana Integral de les Planes – Blocs La Florida)	L'Hospitalet de Llobregat
Taller en gestió positiva de conflictes (pròpia organització: equip dels Horts i agents per la convivència)	Prat de Llobregat (el)
Tallers resolució alternativa de conflictes (alumnat primària i secundària)	Manlleu
Tècniques negociadores GAG (Electes)	Barberà del Vallès
La mediació i la gestió de les emocions en el conflicte (alumnes secundària)	Vilanova i la Geltrú
Taller: "És útil la Mediació?"	Consell Comarcal de l'Alt Penedès

MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA	
Nom de la formació	Ens local
Taller de millora de la convivència (alumnat 2n A i B de l'escola Antoni Gaudí)	Castelldefels
Taller de millora de la convivència (Professorat de l'escola Antoni Gaudí)	Castelldefels
Taller de millora de la convivència (Professorat de l'Institut Les Marines)	Castelldefels
Taller de millora de la convivència (Professorat del Servei Local de Transició Escola Treball-SLTET)	Castelldefels
Com hem de relacionar-nos a casa? (Taller per a Famílies)	Consell Comarcal de l'Alt Penedès

ALTRES	
Nom de la formació	Ens local
Xerrada sobre el marc legal en matèria de d'herències i testaments	Santa Coloma Gramenet
Civisme i acollida (participants cursos oficials d'acollida)	Manresa

ALTRES	
Nom de la formació	Ens local
Taller Discriminació i Comunitats Veïnals (entitats veïnals)	Barberà del Vallès
Habilitats socials i convivència (alumnat secundària amb dificultats per finalitzar etapa educativa obligatòria)	Esplugues del Llobregat
IV Jornada de bones pràctiques. Prevenció i intervenció enfront de l'assetjament entre iguals	Consell Comarcal de l'Anoia
Xerrada-taller sobre mediació (alumnes cicles formatius)	Sabadell

9.4. Accions de sensibilització

ASSETJAMENT	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació del Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals a directors/es de Centres Educa	Consell Comarcal de l'Anoia
IV Jornada de Bones pràctiques de prevenció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals	Igualada
Cercles de reflexió sobre assetjament amb alumnes mediadors (Dia Internacional contra l'assetjament escolar)	Sabadell
Tallers sensibilització bulliyng	Sabadell
Espai de reflexió entorn l'assetjament escolar a través de la representació teatral "El Minotaure" i cercle de diàleg	Sant Boi de Llobregat

DIVERSITAT	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
La batalla final (activitat de sensibilització en Diversitat DiBa)	Abrera
Xerrada sobre la història del poble gitano i situacions de discriminació	L'Hospitalet de Llobregat
Tallers Conviure amb la diversitat (estereotips i prejudicis)	Rubí
World Cafè a la Xarxa Antirumors per sensibilitzar sobre la Rusofòbia	Sant Feliu de Llobregat
Gestió de rumors i perspectiva intercultural	Santa Coloma Gramenet

GESTIÓ DE CONFLICTES	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Acompanyament mediadors de pati	Caldes de Montbui
Seminari "Educar per i en el conflicte", organitzat pels serveis	Castelldefels

GESTIÓ DE CONFLICTES	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Taller: Com resollem els conflictes a l'escola?	Igualada
Vídeo Fòrum sobre la gestió positiva dels conflictes a través del film "Un Dios Salvaje"	Prat de Llobregat (el)
Apropa't a la Mediació tot jugant	Sant Cugat del Vallès
Taller pràctic de gestió de conflictes per entitats	Sitges
Tallers de resolució pacífica de conflictes: "Parlem? Gestió pacífica de conflictes"	Sabadell
Xerrada Taller sobre mediació i gestió de conflictes a Cicles Formatius	Sabadell

PRESENTACIÓ PROJECTE	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació pacte pel civisme	Castelldefels

PRESENTACIÓ PROJECTE	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Inaguració Espai socioesportiu Johan Cruyff	Montornès del Vallès
Presentació experiència de mediació en pràctiques restauratives a la jornada "Encuentro restaurativo relacional"	Sabadell
Presentació Intervenció Comunitària al Districte 6	Sabadell
Presentació projecte Memòria Viva de les Termes a diversos agents comunitaris (Intervenció Comunitària D6)	Sabadell
Presentació projecte Fem Esplai a diversos agents comunitaris (Intervenció Comunitària D6)	Sabadell
Presentació Programa Intervenció Comunitària a Dinamitzadores cíviques joves migrants (AS)	Sabadell
Sessió introducció "Memòria viva" (IES Les Termes)	Sabadell
Presentació projecte de mediació escolar del Centre de Recursos Pedagògics	Sabadell
Presentació projecte comunitari Baobab barri de Can Puiggener	Sabadell

PRESENTACIÓ PROJECTE

Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació projecte Percussió Intercultural a Educació Can Puiggener	Sabadell
Presentació Projecte Créixer a l'hort (Can Puiggener) a Vapor Llonch	Sabadell
Presentació programa mediació escolar i Intervenció Comunitària al departament d'educació de l'Ajuntament	Sabadell

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)

Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació Servei Mediació Ciutadana en un Centre Educatiu	Consell Comarcal de l'Anoia
Presentació Servei Mediació Ciutadana a l'equip de treballadores i educadores socials del Consell Comarcal	Consell Comarcal de l'Anoia
Presentació Servei Mediació Ciutadana a personal del SOC	Consell Comarcal de l'Anoia

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació SMC i la mediació	Badalona
Presentació SMC a comunitats veïnals i empreses d'administració de finques	Barberà del Vallès
Sessió de presentació SMC i mediació a la policia local	Barberà del Vallès
Presentació SEMCA	Canovelles
Difusió interna del servei	Cardedeu
Trobada presentació SMC al personal de la Casa d'Oficis	Castelldefels
Stand Informatiu Dia Europeu de la Mediació	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Actuacions per donar a conèixer el SMC	Cornellà de Llobregat
Participació a Ràdio Esparreguera	Esparreguera
Presentació del servei de mediació i les eines per treballar els conflictes dins de la comunitat	Esplugues del Llobregat

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació SMC i eines per una primera contenció a centres educatius	Esplugues del Llobregat
Presentació del Servei de Mediació de l'Ajuntament	L'Hospitalet de Llobregat
Presentació SMC i la mediació	Malgrat de Mar
Presentació SMC i mediació a la Fundació ECOM	Mataró
Presentació SMC a l'AVV Santes-Escorxador	Mataró
Presentació del SMC a l'entitat A. Agrària Cinc Sènies	Mataró
Presentació del SMC a Fundació Maresme	Mataró
Presentació del SMC i treball amb l'equip directiu Escola Josep Montserrat	Mataró
Presentació SMC i treball amb la Comissió Convivència de l'Escola El Turó	Mataró
Sessió de presentació SMC i treball amb la comunitat educativa Institut-Escola Mar Mediterrània	Mataró

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació SMC i introducció a la mediació com a eines de gestió de conflictes a la Fundació Maresme Agrupació Laboral	Mataró
Xerrada per a la difusió i coneixement del SMMC al col·lectiu nova incorporació policia municipal	Mollet del Vallès
Xerrada per la difusió i coneixement del SMC al col·lectiu nova incorporació Policia Municipal	Mollet del Vallès
Presentació SMMC al Departament de Psicologia Social de la Facultat de Psicologia de la UAB	Mollet del Vallès
Entrevistes amb alumnes d'Integració Social per presentar l'SMC	Montornès del Vallès
Presentació del SMC amb diversos agents del territori	Olesa de Montserrat
Sensibilització/difusió a alumnat de mòduls de grau mig (TIS i TEI)	Consell Comarcal d'Osona
Xerrada presentació SMC i eines d'abordatge positiu de conflictes a professionals Policia Local	Consell Comarcal d'Osona

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació SMC i sensibilització sobre gestió positiva de conflictes	Prat de Llobregat (el)
Presentació SMC a les Fira d'entitats	Prat de Llobregat (el)
Presentació SMC a la comissió Convivència de l'ajuntament	Sabadell
Presentació Servei de Mediació equip de mediació penal amb menors de justícia juvenil	Sabadell
Presentació Xarxes de professionals dels territoris (Zona Nord, Torre-romeu i Can Puiggener)	Sabadell
Presentació del SMC i eines d'abordatge de conflictes (a Serveis Socials)	Sant Celoni
Carpa informativa en espai públic per donar a conèixer l'SMC (Dia Europeu de la Mediació)	Sant Cugat del Vallès
Punt d'atenció del Servei de Mediació a l'OAC	Sant Cugat del Vallès
Xerrades de presentació del Servei de Mediació a departaments de l'ajuntament	Sant Vicenç dels Horts

PRESENTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA (SMC)	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Presentació SMC i dels espais de convivència d'un barri	Santa Coloma Gramenet
Presentació del SMC i entrevista amb una alumna d'integració social (grau)	Sitges
Presentació de la activitat del SMC	Sitges
Difusió de les activitats del servei de mediació a alumnes de Reus	Sitges
Presentació del Servei de Mediació i els valors cívics de convivència	Viladecans
Xerrada informativa sobre el Servei de Mediació Ciutadana (alumnat del grau en Integració Social)	Vilanova i la Geltrú
Presentació del Servei de Mediació Ciutadana i Facilitació de les Relacions als magistrats del partit judicial)	Vilanova i la Geltrú

ALTRES	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Espectacle de titelles "la rateta forastera"	Abrera
Exposició "Dones constructores de Pau" per explicar paper de les dones al llarg de la història en la construcció de la pau.	Abrera
Presentació Projecte Mediació en mesures provisionals de família a jutges i professionals de l'àmbit del partit judicial.	Consell Comarcal de l'Anoia
Taller sobre les emocions, amb el Grup Lectura Biblioteca	Esparreguera
Trobada de Mediació Escolar 2022	Granollers
Distribució i difusió de la Guia per a la gestió de la comunitat de veïns	Les Franqueses del Vallès
Taller de Carnestoltes Espai Jove al carrer	Mataró
Dinamització Mostra 20è aniversari	Mataró
Actes per promoure la cultura de la pau, la convivència i la mediació	Mataró

ALTRES	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
Treball amb Coordinació amb tècniques Espai Jove	Mataró
Treball en projectes comunitaris amb tècniques dinamitzadores de l'espai Gatassa	Mataró
Taller de cultura de pau a l'entorn urbà	Mataró
Observació participativa a l'espai públic	Montornès del Vallès
"Mesura el teu volum"(espai de sensibilització sobre els drets de la resta de veïns en aspectes com els sorolls)	Santa Perpètua de Mogoda
Passejades amb seny! (sensibilització sobre la cura responsables d'animals domèstics)	Santa Perpètua de Mogoda
Let's clean up (recollida de brossa i conscienciació en temes de malbaratament alimentari i reciclatge)	Vic
Difusió i coordinació del Projecte Escola Mediadora	Cardedeu
La mediació "Surt al carrer"	Abrera

ALTRES	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
El SMC surt al carrer (Celebració del Dia Europeu de la mediació)	Sabadell
Taller: Què és la mediació?	Igualada
Sessió metodològica "mesures provisionals en una sola sessió de mediació"	Consell Comarcal de l'Anoia
Presentació projecte pilot "La mediació en mesures provisionals en l'àmbit familiar"	Igualada i Consell Comarcal de l'Anoia
Sensibilització sobre pràctiques restauratives i els beneficis	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Ponència sobre l'experiència en pràctiques restauratives del SMC (Jornada encuentro restaurativo relacional)	Sabadell
Com vas de salut mental? (espai de reflexió sobre salut mental i comunitat)	Gavà
La Comediació	Consell Comarcal de l'Anoia
Servei d'Informació Mediadora (SIM)	Badalona
Celebració del Dia europeu de la mediació 2022	Castelldefels

ALTRES	
Nom de l'activitat de sensibilització	Ens local
La Comunicació No Violenta	Igualada
Teatreforum "Això per què ho dius?"	Les Franqueses del Vallès
Xerrades sobre el fet comunitari, l'ocupació de l'espai públic i convivència i gestió pacífica dels conflictes	Mollet del Vallès
Difusió de la mediació a l'àmbit escolar	Sant Celoni
Grup de dones Conversatòries (històries de vida amb experiències positives de ciutat i superació)	Santa Coloma Gramenet
Capgira't. El triple check (anàlisi crítica de les informacions generades xarxes socials i generació narratives alternatives)	Santa Coloma Gramenet
Intervenció comunitària: representació teatral "La mirada del otro"	Viladecans
Escape Room	Vilafranca del Penedès

9.5. Visites professionals

Participants	Ens local
Advocats	Consell Comarcal d'Osona
Altre ajuntament (assetjament)	Consell Comarcal de l'Anoia
Altre ajuntament (implementació MASE)	Consell Comarcal de l'Anoia i Sant Boi de Llobregat
Altre SMC (assetjament)	Consell Comarcal de l'Anoia
Altre SMC (observació i participació en una de les activitats de formació/sensibilització realitzades per les mediadores en un grup d'alumnes de secundària)	Viladecans
Altre SMC (programa de mediació educativa)	Cardedeu
Altre SMC (Projecte Xarxa de Centres Restauratius i altres projectes del Servei)	L'Hospitalet de Llobregat
Altres SMC	Mataró
Alumne de magisteri	Igualada
Alumnes del grau de pedagogia de la Universitat de Barcelona	L'Hospitalet de Llobregat

Participants	Ens local
Alumnes d'Integració Social	Cardedeu, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Granollers, Sabadell, Sant Feliu de Llobregat i L'Hospitalet de Llobregat
Alumnes mediadors entre iguals	Cardedeu
Entitat	Cerdanyola del Vallès i Mataró
Equip directiu escola (programa de mediació educativa)	Cardedeu i Cerdanyola del Vallès
Estudiant de màster conflictologia	Barberà del Vallès
Estudiants del Postgrau/Màster de Mediació	Consell Comarcal de l'Anoia, Barberà del Vallès, Castelldefels, Igualada, L'Hospitalet de Llobregat, Mataró i Sant Pere de Ribes
Fundació de Serveis Socials Sant Pere Claver (acompanyament a professionals de la salut mental per que puguin conèixer les persones en situació de sense llar de la ciutat amb indicadors de salut mental i així posteriorment es pugui emetre una diagnosi i una proposta d'acció a l'Ajuntament).	Santa Coloma Gramenet
SEMCA i GOP	Canovelles

Participants	Ens local
Equip de mediadores de zona 2 de justícia juvenil (SMAT)	Sabadell
CSMA (per coneixement mutu i coordinació futura)	Gavà
Delegació turca del Consell d'Europa (implementació de la mediació comunitària)	Prat de Llobregat (el)
Empresa municipal Gramepark	Santa Coloma Gramenet
Gestoria/API	Cornellà de Llobregat
Mediador internacional	L'Hospitalet de Llobregat
Professionals del món sanitari interessats en la mediació com a via de resolució de conflictes intrahospitalari (entre professionals) i extrahospitalari (familiar, veïnal dels seus pacients)	Mataró
Professionals i reclusos Can Brians grup mediació	Arenys de Munt

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 participacions del SMC en Projectes Compartits municipals
- Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi
- Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries
- % 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 Projectes Compartits 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 la participació en Intervencions Comunitàries 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 Indicators

ENCÀRREG POLÍTIIC						
ENCÀRREG POLÍTIIC	Impulsar la mediació ciutadana	2018	2019	2020	2021	2022
	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,1	6,6	6,1	6,5	6,0
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	2,2	2,1	2,4	3,1
	Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	6,0	6,9	3,7	6,1	5,2
	Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,8	9,3	7,2	7,3	8,8
	Gestionar els casos de mediació	2018	2019	2020	2021	2022
	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	27,5	24,2	24,4	27,8	26,3
	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,8	6,3	6,6	6,9	7,2
	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	46,4	50,5	50,2	47,0	45,9
	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,4	19,1	18,8	18,3	20,6
Líndar superior per OM: 30%						
Vies d'accés dels casos de mediació	2018	2019	2020	2021	2022	
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	36,8	37,8	38,9	38,8	42,4	
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	3,4	2,0	1,9	1,7	2,1	
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	50,6	51,6	52,2	51,4	46,8	
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	6,3	5,6	4,2	4,8	5,1	
% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	2,9	3,0	2,8	3,2	3,6	
Potenciar les diverses àrees de mediació	2018	2019	2020	2021	2022	
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediació/a	59,9	59,1	56,8	57,7	55,6	
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediació/a	3,7	3,0	2,7	3,5	2,7	
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediació/a	3,1	3,5	3,0	2,1	2,1	
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediació/a	2,4	4,0	4,6	4,0	2,8	
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediació/a	1,4	2,6	3,8	3,5	3,1	
% d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediació/a	-	-	-	16,8	20,1	
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediació/a	2,1	4,0	3,1	3,6	3,1	
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediació/a	9,4	10,0	10,8	8,9	10,4	
Impulsar el treball transversal	2018	2019	2020	2021	2022	
Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació	-	-	-	-	4,5	
Nombre de taules transversals participades pel Servei de mediació	6,5	8,0	5,8	6,0	5,7	
Promoure la col·laboració amb altres agents	2018	2019	2020	2021	2022	
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	22,0	25,0	24,7	24,5	23,4	
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	43,5	53,3	53,3	40,1	38,7	
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	70,6	38,3	63,0	68,7	56,1	
Líndar superior per OM: 30%						
Oferir un servei de qualitat als SMC	2018	2019	2020	2021	2022	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,5	8,4	8,4	8,5	8,6	
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,2	1,8	1,5	1,6	2,4	
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats)	56,3	47,4	49,7	50,0	47,9	
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16,9	16,5	16,7	16,0	18,1	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,7	8,7	8,9	8,8	8,8	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3	8,7	9,2	9,3	8,6	
Visites professionals als Serveis de Mediació	13,2	8,2	5,2	8,9	9,8	
Oferir un servei accessible als usuaris	2018	2019	2020	2021	2022	
Hores d'obertura setmanal pel matí	21,8	22,1	22,6	22,9	24,1	
Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,5	8,4	8,6	8,3	8,3	
Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2018	2019	2020	2021	2022	
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61,9	62,3	67,3	60,8	61,2	
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	13,1	12,1	11,2	11,2	11,1	
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,2	3,3	2,6	3,5	4,6	
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,1	11,8	12,0	12,5	11,4	
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,5	0,5	0,4	0,4	0,6	
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,3	2,2	1,7	1,8	2,8	
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,3	2,9	2,0	1,7	1,6	
Líndar superior per OM: 30%						
Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2018	2019	2020	2021	2022	
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5,6	4,8	2,8	8,0	6,8	
Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2018	2019	2020	2021	2022	
Visites al web (o blog)	1.663,6	2.757,7	2.875,4	2.617,8	1.967,1	
Nombre d'actuacions en xarxes socials	31,1	43,7	55,7	55,4	39,2	
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	5,5	7,3	5,6	5,0	4,7	
Líndar superior per OM: 30%						
LUSUAR/CIENT						

VALORS ORGANITZATIUS						
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2018	2019	2020	2021	2022	
	% de Gestió directa (Ajuntament, ODAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	41,4	40,7	43,4	46,0	45,1
	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	31,4	32,2	34,5	35,0	33,3
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2018	2019	2020	2021	2022	
	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,6	44,3	43,1	43,3	38,7
	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	12,9	12,8	12,5	13,0	14,1
	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	9,1	8,2	8,9	8,5	8,5
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2018	2019	2020	2021	2022	
	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,1	2,2	4,0	3,9	3,8
	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	27.328,3	28.099,5	28.949,8	29.161,7	29.557,3
	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	68,1	74,8	85,2	90,2	89,8
Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2018	2019	2020	2021	2022	
	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	39,2	48,3	32,1	29,0	34,5
Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2018	2019	2020	2021	2022	
	% de dones s/ total de mediadors/res	71,0	69,4	70,7	71,8	71,1
Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2018	2019	2020	2021	2022	
	% de dones comandament s/ total de comandaments	60,0	61,1	70,0	78,9	73,9

ECONOMIA						
Disposar dels recursos adequats	2018	2019	2020	2021	2022	
	Despesa corrent del servei per habitant	1,3	1,4	1,4	1,3	1,5
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1
Finançar adequadament els recursos	2018	2019	2020	2021	2022	
	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	32,5	31,1	33,5	32,9	29,2
Finançar adequadament els recursos	2018	2019	2020	2021	2022	
	% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	67,5	68,9	66,5	67,1	70,8

ENTORN						
Entorn	2018	2019	2020	2021	2022	
	Població	60.657,1	60.312,9	63.500,3	61.592,8	61.693,4
	Densitat de població	668,5	679,8	613,4	607,7	608,7
Entorn	2018	2019	2020	2021	2022	
	Nombre de centres	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2
	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	92,3	93,7	94,0	94,5	94,2
Entorn	2018	2019	2020	2021	2022	
	IVSO 1: % d'atur	101,1	101,0	100,5	102,3	101,1
	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	97,7	97,5	97,4	97,8	98,5
Entorn	2018	2019	2020	2021	2022	
	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	100,0	100,6	99,9	101,7	98,3
	IVSO 4: % població de 85 anys o més	97,9	104,0	104,0	101,9	103,6
Entorn	2018	2019	2020	2021	2022	
	IVSO 5: % població estrangera de països de renda mitjana o baixa	102,3	101,8	102,5	103,1	98,0
	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	99,5	99,0	99,0	99,3	98,8

	ENTORN
	Com més gran, millor
	Com més petit, millor.

	La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa
	L'indicador es manté estable (5%) els 4 anys
	L'indicador manté tendència a l'alça els 4 anys

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 2022: 6,0		Ens locals participants: 45

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 2022: 2,1		Ens locals participants: 45

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 2022: 5,2		Ens locals participants: 45

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 2022: 8,8		Ens locals participants: 45

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 2022: 26,3%		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 2022: 7,2%		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 2022: 45,9%		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 2022: 20,6%		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 2022: 42,4%		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 2022: 2,1%		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 2022: 46,8%		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 2022: 5,1%		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 2022: 3,6%		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 2022: 55,6%		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 2022: 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 2022: 2,1%		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 2022: 2,8%		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 2022: 3,1%		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 2022: 20,1%		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: 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.		
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 2022: 3,1%		Ens locals participants: 44

% d'hores dedicades a d'altres activitats 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 altres activitats que no estan en cap dels punts anteriors.		
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 2022: 10,4%		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: ➤ 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 2022: 4,5	Ens locals participants: 33	

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: ➤ 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 2022: 5,7	Ens locals participants: 44	

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 2022: 23,4%		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 2022: 38,7%		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 2022: 56,1%		Ens locals participants: 38

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:	<i>Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries</i>
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 2022: 8,6	Ens locals participants: 24

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/la 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 2022: 2,4	Ens locals participants: 45

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 2022: 47,9		Ens locals participants: 44

% 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 2022: 18,1%		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:	<i>Grau de satisfacció amb les activitats de formació</i>	
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 2022: 8,8		Ens locals participants: 22

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:	<i>Grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització</i>	
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 2022: 8,6		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:	<i>Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana</i>	
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 2022: 9,8		Ens locals participants: 45

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:	<i>Hores d'atenció al públic setmanal al matí</i>	
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 2022: 24,1	Ens locals participants: 45	

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:	<i>Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda</i>	
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 2022: 8,3	Ens locals participants: 45	

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:	$\frac{\text{Casos Veïnals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	<i>x 100</i>
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 2022: 61,2%	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>	x 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 2022: 11,1%		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>	x 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 2022: 4,6%		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>	x 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 2022: 11,4%		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>	<i>x 100</i>
	<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 2022: 0,6%		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>	<i>x 100</i>
	<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 2022: 2,8%		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>	<i>x 100</i>
	<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 2022: 1,6%		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 2022: 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 2022: 1.867,1	Ens locals participants: 36

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: ➤ 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 2022: 39,2	Ens locals participants: 45

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: ➤ 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 2022: 4,7	Ens locals participants: 45

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 2022: 100,00%		Ens locals participants: 44

% 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 2022: 0,00%		Ens locals participants: 44

% 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:	$\frac{\text{Despesa externalitzada del servei de mediació}}{\text{Despeses corrents del servei}}$	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 2022: 45,1%		Ens locals participants: 44

% 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:	$\frac{\text{Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla}}{\text{Nombre total de professionals}}$	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 2022: 33,3%		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 2022: 38,7		Ens locals participants: 44

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 2022: 14,1		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 2022: 8,5	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 2022: 3,8%	Ens locals participants: 43

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:	$\text{Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)}$	
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 2022: 29.557,50€		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:	$\frac{\text{Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res}}{\text{Nombre de mediadors/res}}$	
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 2022: 89,8		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:	$\frac{\text{Hores anuals de formació dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$	
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 formació dels/les mediadors/es" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2022: 34,5		Ens locals participants: 44

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:	$\frac{\text{Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$
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 2022: 22,4	Ens locals participants: 44

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:	$\frac{\text{Nombre de dones mediadores}}{\text{Nombre de mediadors/res}} \times 100$
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 2022: 71,1%	Ens locals participants: 44

% 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:	$\frac{\text{Nombre de dones amb càrrecs de comandament}}{\text{Nombre total de comandaments}} \times 100$
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 2022: 73,9%	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:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
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 2022: 1,5€		Ens locals participants: 44

% 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:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
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 2022: 0,1%		Ens locals participants: 44

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 2022: 0,0%		Ens locals participants: 44

% 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 2022: 29,2%		Ens locals participants: 44

% 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 2022: 70,8%		Ens locals participants: 44

V. Entorn

Població	
Explicació del 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 2022: 61.693,4 hab.	Ens locals participants: 45

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 2022: 608,7	Ens locals participants: 45

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 2022: 17.544,40€	Ens locals participants: 45

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 2022: 1,2	Ens locals participants: 45

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>Aggregació:</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>Agencia 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.</i> Font: <i>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 2022: 94,2	Municipis participants: 41

¹ Xifres inferiors a la mitjana en el cas de la Taxa d'atur registral, la Dificultat d'accés a l'habitatge, el Percentatge de persones de 75 anys o més que viuen soles i el Percentatge de persones nascudes fora de la UE, i xifres superiors a la 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 2022: 101,1	Municipis participants: 41

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: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 98,5	Municipis participants: 41

IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	
<p>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.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Dificultat d'accés a l'habitatge (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"> • Preu mitjà dels lloguers en un municipi, 2017. <i>Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya</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. <i>Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 98,3	Municipis participants: 41

IVSO 4: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Proporcio 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.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (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"> • Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: Proporcio de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. <i>Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 103,6	Municipis participants: 41

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: $\frac{\text{Percentatge de població nascuda fora de la UE}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona} = 100}$</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"> 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 2022: 98,0	Municipis participants: 41

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: $\frac{\text{Taxa d'escolarització als 17 anys}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona} = 100}$</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'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 2022: 98,8	Municipis participants: 41



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Sostenibilitat Social,
Cicle de Vida i Comunitat

Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida

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/menugovernlocal/cci