

11a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2020

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

11a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2020

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social
Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
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
<https://www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciudadana>

Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns
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

ÍNDEX

PRÒLEG.....	9
ANTECEDENTS.....	11
QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?.....	11
MISSIÓ.....	11
OBJECTIUS.....	11
TRETS CARACTERÍSTICS.....	12
DESTINATARIS.....	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.....	24
ELS INFORMES DE RESULTATS GLOBALS.....	25
FASE DE MILLORA (TALLERS).....	26
FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ.....	29
INFORME DE CONCLUSIONS.....	31
1. INTRODUCCIÓ.....	33
2. ELS SMC EN TEMPS DE PANDÈMIA.....	33
2.1. EL CONTEXT DE PANDÈMIA.....	33
2.2. EFECTES DE LA COVID19 EN ELS SMC.....	34
2.2.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI I RECURSOS.....	34
2.2.2. CARACTERITZACIÓ DE L'ATENCIÓ DE CASOS.....	37
2.2.3. METODOLOGIA DE TREBALL.....	41
2.2.4. PERFIL DELS MUNICIPIS SEGONS VARIABLES CLAU.....	42
2.3. QUADRES RESUM DE CONCLUSIONS. INCIDÈNCIA DE LA PANDÈMIA EN ELS SMC.....	44
3. LA MEDIACIÓ EN EL CONTEXT POST-PANDÈMIA. CONCLUSIONS.....	46
APÈNDIX 1. EXPERIÈNCIES INSPIRADORES.....	50
APÈNDIX 2 : CARACTERITZACIÓ DE LA MOSTRA PER QUARTILS.....	53
APÈNDIX 3: RESUM TALLER CERCLE DE MEDIACIÓ JULIOL 2021.....	54
ANNEXOS.....	57
1. GUIA D'INTERPRETACIÓ.....	59
INTRODUCCIÓ.....	61
QUADRE RESUM INDICADORS.....	63

I. DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC.....	64
II. DIMENSÍO USUARI/CLIENT.....	78
III. DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS/RH	86
IV. DIMENSÍO ECONÒMICA.....	92
V. INDICADORS D'ENTORN	94

ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL

PRÒLEG

Amb el títol *Incidència de la pandèmia en els SMC: Reptes i aprenentatges* posem al vostre abast l'informe dels resultats de l'11a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana (SMC). Les dades corresponen als indicadors 2020, un any marcat per les restriccions i canvis socials en un context de COVID-19.

En aquesta edició del Cercle hem comptat amb la participació de 39 ajuntaments i 4 consells comarcals que formen part del programa de mediació de la Diputació de Barcelona i reben el suport tècnic i econòmic del Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida.

En un any marcat per l'impacte social de la pandèmia global, els serveis de mediació ciutadana han estat més que mai actuant des de primera línia com a receptors i gestors de situacions en conflictes veïnals, han seguit de ben a prop els nous reptes de convivència sobrevinguts i, sense deixar de banda la divulgació de la cultura de la pau i el diàleg, han estat agents centrals en la implementació de polítiques de convivència a les ciutats i pobles de la província de Barcelona.

Des de la Diputació de Barcelona treballem des de l'any 2006 de la mà dels governs locals en l'impuls i consolidació i millora dels serveis de mediació ciutadana, i l'11a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal confirma la creixent consolidació dels SMC en els territoris i la vocació de servei envers la ciutadania. D'aquesta manera, amb l'edició del 2020 s'inicia una nova dècada de funcionament d'aquests serveis tot adaptant-se a les noves necessitats socials i amb l'objectiu de seguir millorant.

La cohesió social, el vincle entre veïns i veïnes, la construcció comunitària i una visió proactiva enfront els conflictes posen de manifest la necessitat de seguir treballant amb els serveis de mediació locals per oferir a la ciutadania noves i millors polítiques de promoció de la convivència.

Encara immersos en la crisi generada per la pandèmia, el bagatge dels equips tècnics de mediació ha estat i seguirà sent de gran vàlua per a l'abordatge dels reptes socials i de convivència futurs. És per aquest motiu que l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social, amb un marc conceptual i estratègic renovat, seguirà apostant per fomentar els Serveis de Mediació i la convivència inclusiva.

Volem donar les gràcies per l'esforç de dedicació i adaptació a tot el personal tècnic i de referència dels diferents ens locals i equips de la corporació que, any rere any, fan possible que els processos i activitats de mediació, la sistematització de les dades, així com l'avaluació i millora contínua dels serveis, segueixin tenint resultats ben reeixits.

Confiem que aquest document sigui del vostre interès i us serveixi per fer una anàlisi acurada d'aquest any tan singular per poder seguir oferint uns serveis de mediació ciutadana proactius, transformadors i potenciadors de comunitats actives, diverses i inclusives.

Lluïsa Moret Sabidó

Presidenta de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

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 950 € 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	9 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 (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5):

<https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

*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

20 edicions
21 serveis avaluats
42 tallers realitzats*



PARTICIPACIÓ

184 ens locals participants
14 dels quals, de fora de la província
100% municipis +10.000 h.
província BCN
946 tècnics participants



VALORACIÓ

9 de 10 valoració tallers**
+76 NPS 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

*Dada corresponent a l'any 2019. A causa de la situació generada per la COVID-19, el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals.

**El 2019 es van realitzar 42 tallers presencials, amb una puntuació mitjana de 9 sobre 10, i el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals en què s'ha calculat el Net Promoter Score (NPS), a partir de la pregunta "fins a quin punt recomanaria aquest taller, en una escala del 0 al 10?".

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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Edició (2021)
Polícia Local	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	16a
Neteja viària i residus	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	18a
Biblioteques	54	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	18a
Espais Escènics	29	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	14a
Escoles Bressol	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	16a
Escoles de Música	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	16a
Esports	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	18a
Serveis Socials	55	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	20a
Mercats Municipals	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	15a
Fires Locals	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	13a
Serveis Locals d'Ocupació	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	13a
OMIC	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	13a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	12a
Enllumenat Públic	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	12a
Servei de Mediació Ciutadana	14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	11a
Verd urbà			14	20	21	23	24	27	26	28	28	9a
Serveis culturals					14	17	18	18	22	21	27	7a
Museus locals						13	23	35	37	50	50	6a
Cementiris Municipals							11	12	12	12	13	5a
Oficines tècniques laborals									17	18	18	3a
Abastament d'aigua									15	18	19	3a
Total Cercles	15	15	16	16	17	18	19	19	21	21	21	
Total participants als Cercles	495	516	574	604	646	695	748	866	911	920	946	

FASES DELS CERCLES

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

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



Fase de disseny

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

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

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

Fase de millora

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

Fase de comunicació i implementació

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

Fase de disseny

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

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

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

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

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

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

Quadre resum d'indicadors (QRI)

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

Exemple de QRI d'un cercle

DIMENSÍO	2018		2019		DESCRIPCIÓ DE L'INDICADOR	2018		2019		DESCRIPCIÓ DE L'INDICADOR	2018		2019	
	VALOR	TENDÈNCIA	VALOR	TENDÈNCIA		VALOR	TENDÈNCIA	VALOR	TENDÈNCIA		VALOR	TENDÈNCIA	VALOR	TENDÈNCIA
INDICADORS CLAU	1	+	2	+	3	+	4	+	5	+	6	+	7	+
	8	+	9	+	10	+	11	+	12	+	13	+	14	+
	15	+	16	+	17	+	18	+	19	+	20	+	21	+
	22	+	23	+	24	+	25	+	26	+	27	+	28	+
CONDICIONS	29	+	30	+	31	+	32	+	33	+	34	+	35	+
	36	+	37	+	38	+	39	+	40	+	41	+	42	+
	43	+	44	+	45	+	46	+	47	+	48	+	49	+
	50	+	51	+	52	+	53	+	54	+	55	+	56	+
VALORS ORGANITZATIUS	57	+	58	+	59	+	60	+	61	+	62	+	63	+
	64	+	65	+	66	+	67	+	68	+	69	+	70	+
	71	+	72	+	73	+	74	+	75	+	76	+	77	+
	78	+	79	+	80	+	81	+	82	+	83	+	84	+
CONDICIONS	85	+	86	+	87	+	88	+	89	+	90	+	91	+
	92	+	93	+	94	+	95	+	96	+	97	+	98	+
	99	+	100	+	101	+	102	+	103	+	104	+	105	+
	106	+	107	+	108	+	109	+	110	+	111	+	112	+
ENTORN	113	+	114	+	115	+	116	+	117	+	118	+	119	+
	120	+	121	+	122	+	123	+	124	+	125	+	126	+
	127	+	128	+	129	+	130	+	131	+	132	+	133	+
	134	+	135	+	136	+	137	+	138	+	139	+	140	+

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 ORGANITZATIUS 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 còmput 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 trameta 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.

Diputació Barcelona		Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ				Dades 2020	
Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable		Municipi				Cercles de comparació intermunicipal	
Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. Només cal omplir les cel·les en groc. Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris".						Omplert: 68 de 73 variables	
ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.						92% omplert	
ATENCIÓ: a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS							
Núm. Variable	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'Occupació (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, míxer, formativa, monogràfic, 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, postinerció, 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 itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les.	
V2	Persones usuàries ateses de menys de 30 anys		254	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19.	
V3	Persones usuàries ateses de 50 anys o més		576	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19.	
V4	Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors		930	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudi primari sense certificat; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19.	

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

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 variables 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

Diputació Barcelona		Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020				Cercles de comparació intermunicipal	
		Municipi					
Estadístic públic	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I) 2019 2020 % persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys 4,1% 4,1% % persones aturades ateses sobre el total de la població municipal 36,3% 36,3%	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II) 2019 2020 % persones noves ateses 41,8% 41,8% % persones ateses no residents al municipi 5,5% 5,5%	Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial 2019 2020 % empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi 7,0% 7,0% % empreses que han rebut una primera visita 1,9% 1,9% % empreses usuàries ateses que són del municipi 89,1% 89,1%	Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació 2019 2020 % persones ateses que han trobat feina 23,6% 23,6% % persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada) 55,3% 55,3% % 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	Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses 2019 2020 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*:

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

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador
i_p = municipi participant

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

RESUM DE LA FASE DE MESURA

1

**Qüestionari
format Excel**
RECOLLIDA
+
VALIDACIÓ
+
RESULTATS
2

**Validació conceptual i
estadística de les dades**
3

**Càlcul dels indicadors i les
mitjanes**

NO "mitjanes de mitjanes"

Fase d'avaluació

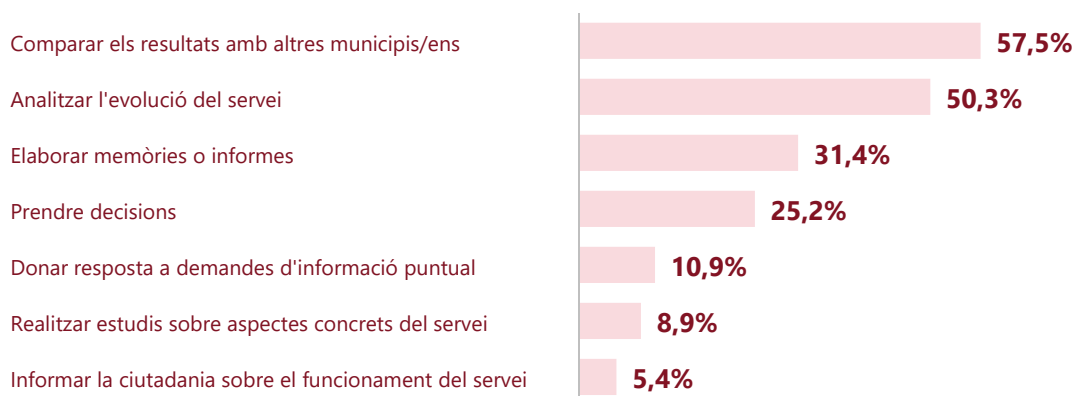
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

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

Per a què utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

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

-  **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

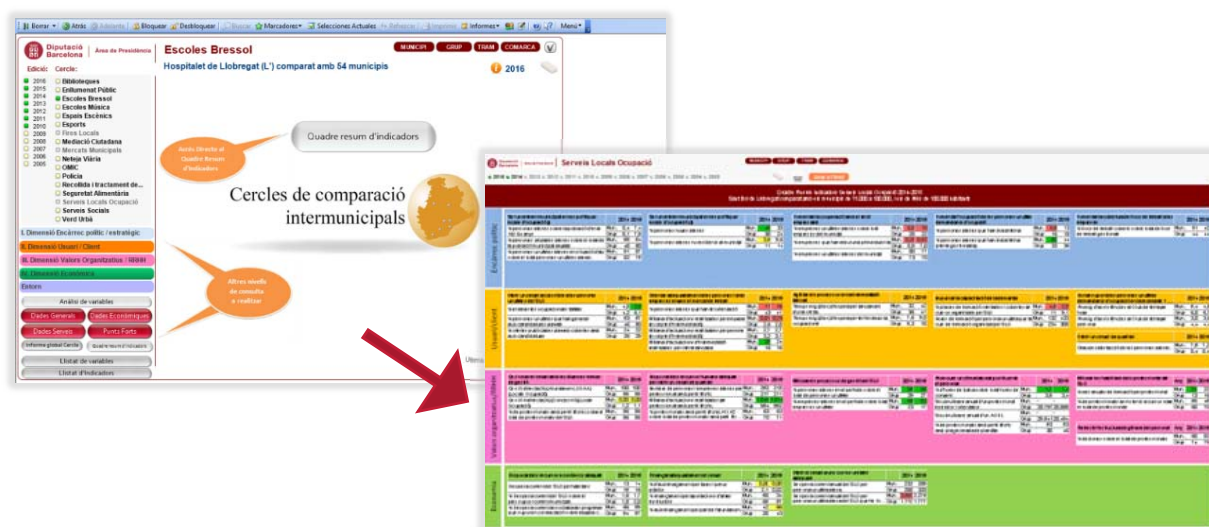
² Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

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

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

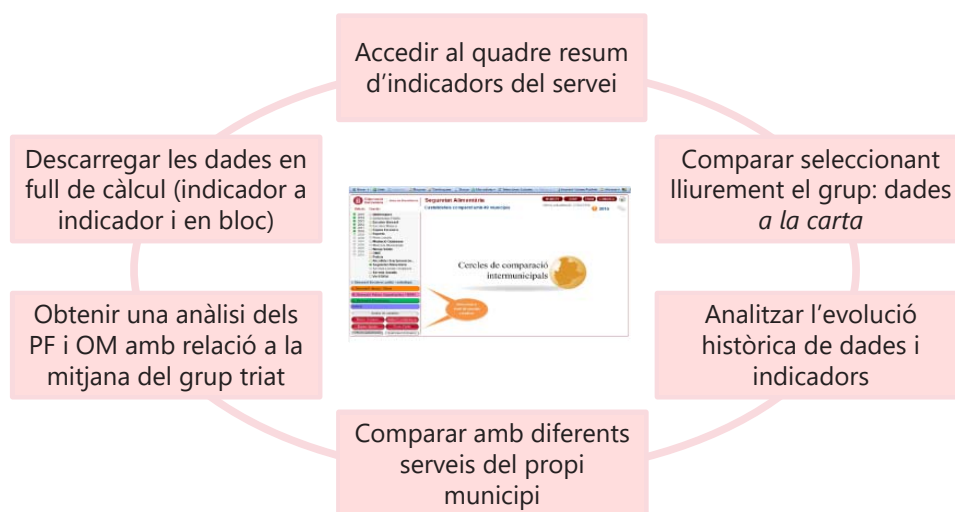
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

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






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

Funcionalitats principals del PIESL

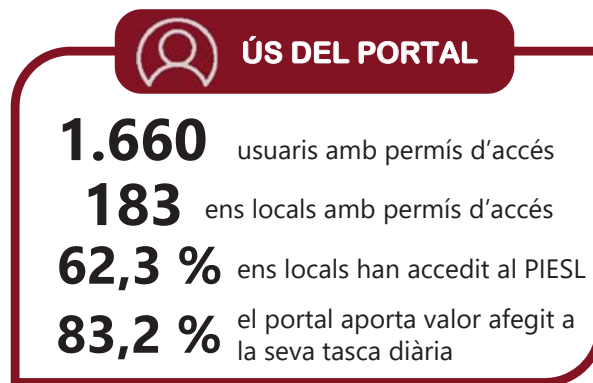


Sistema de semàfors

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

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

Algunes xifres relatives al PIESL



La informació del Volum de dades es refereix a 2020, mentre que la d'Ús del portal agrega 2019 i 2020 per les condicions excepcionals de 2020. 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

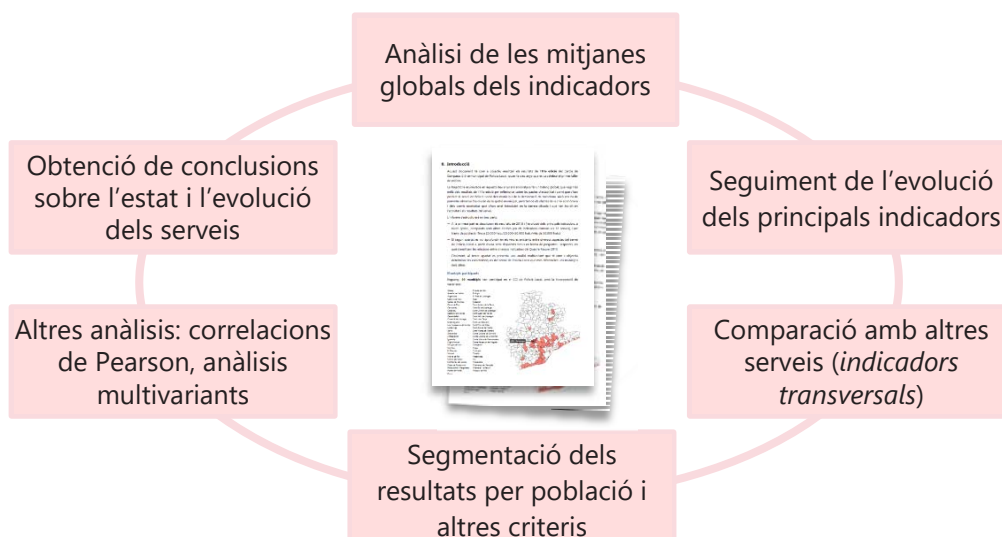


Els informes de resultats globals

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/menugovernlocal/cci>

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 fortaleses | 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.

9,0

nota mitjana tallers

Una mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que els atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es fan al final de les sessions. L'any 2019 (últim en què es van dur a terme tallers presencials tal com es feien abans de l'inici de la pandèmia) els assistents van valorar els tallers amb una nota mitjana global de 9,0 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 municipi ⁴, 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.

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 fortesales...

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

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. INTRODUCCIÓ

Els Cercles de Comparació Intermunicipal

Els Cercles de Comparació Intermunicipal, impulsats per la Diputació de Barcelona, són un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i gestió dels serveis públics municipals. Liderats pel Servei de Programació de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns, realitzen un treball conjunt amb les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi. Un any més, i amb aquest en són onze, es realitza la comparació intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana (d'ara endavant SMC), oferint als participants una metodologia d'aplicació pròpia, rigorosa i sòlida basada en eines que fomenten la participació i la transferència de coneixement entre els diferents ens participants. D'aquesta manera, el Cercle de Comparació Intermunicipal dels SMC impulsa millores en el funcionament d'aquests serveis que són una de les peces clau de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.

Objectiu de l'informe

L'objectiu d'aquest informe és el de fer una **anàlisi que permeti identificar la incidència de la COVID19 en els SMC** - i de l'actuació desenvolupada per aquests serveis durant el 2020.

Metodologia

A **nivell metodològic es parteix d'una aproximació quantitativa i qualitativa que es fonamenta** en els indicadors calculats en el marc del Cercle, en els intercanvis i la informació recollida durant el taller de millora celebrat el 7 de juliol de 2021, però també en les memòries anuals dels diferents serveis i les conclusions dels espais de supervisió organitzats al llarg de l'any. Cal remarcar que el Programa de mediació ciutadana compta amb una base de dades molt extensa i detallada que recull molts dels aspectes que influeixen o condicionen la oferta dels serveis i de la influència que tenen a l'entorn on actuen.

2. ELS SMC EN TEMPS DE PANDÈMIA

2.1. El context de pandèmia

Del 14 de març al 21 de juny de 2020 es va decretar el primer estat d'alarma arran de la crisi causada per la COVID19, el qual va comportar el confinament de la població i una aturada generalitzada de l'activitat, amb excepció dels serveis considerats essencials, provocant grans repercussions a nivell econòmic i social. Alguns estudis i dades ens mostren com durant la pandèmia es varen agreujar les desigualtats i com va afectar especialment als col·lectius més vulnerables. En efecte:

- ▶ El confinament durant el primer estat d'alarma i les mesures per contenir la pandèmia van tenir efectes dramàtics en el **mercat de treball**¹: un 8% de la població es va quedar sense feina i un 17% es va quedar temporalment a l'atur a causa dels expedients de regulació temporal d'ocupació (ERTO).
- ▶ Arran de la pandèmia, **les dones varen dedicar més temps a les tasques domèstiques i a la cura d'infants**², fent visible la desigualtat de gènere. Al mateix temps, durant la quarantena hi va haver una reducció de la possibilitat de reportar agressions.
- ▶ A la primera onada es va produir **un gran increment de consultes per problemes d'ansietat i idees de suïcidi**³, desesperança, problemes d'insomni, d'irritabilitat i de trastorns del comportament ali-

1 Dades extretes de l'IDESCAT. Enquesta de població activa.

2 Les dades estan disponibles a l'enquesta sobre l'impacte de la COVID19 del centre d'estudis d'opinió. Generalitat de Catalunya.

3 Dades extretes de l'IDESCAT.

mentari, entre d'altres. En aquest sentit, es produeix un augment del 127% de les consultes per trastorns d'ansietat i del 74% de les consultes sobre suïcidi i conductes autolesives en menors de 18 anys.

- ▶ **La població jove és un dels col·lectius que més ha patit les conseqüències emocionals i econòmiques⁴:** un 35,6% dels joves catalans es va trobar en situació d'atur i, dels que van mantenir la feina, un 15,6% estaven en situació de pobresa. Al mateix temps, el col·lectiu jove és el que va obtenir pitjors resultats en qüestió d'estat d'ànim.
- ▶ Finalment, **un 34% dels catalans si haguessin pogut haurien canviat d'habitatge per la COVID19, tot i que només un 24% dels catalans s'ho podia permetre.** Al mateix temps, un 10,4% de la població residia en habitatges que no disposaven d'espais exteriors⁵.

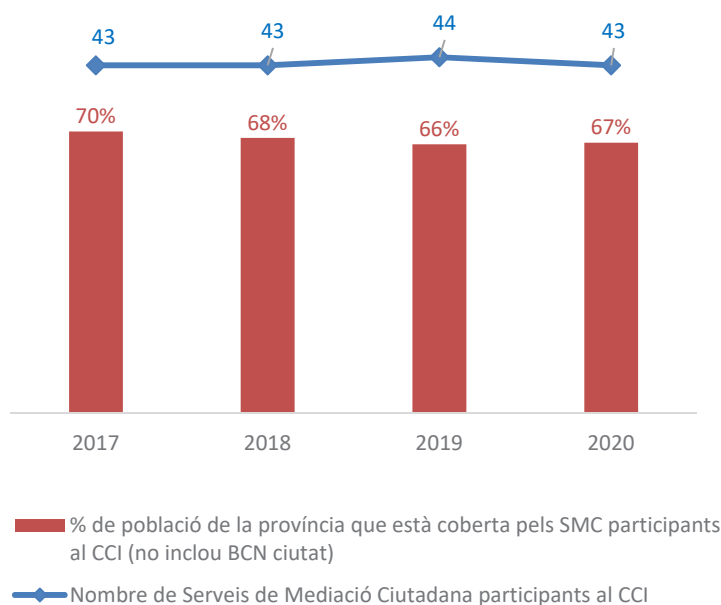
2.2. Efectes de la COVID19 en els SMC

2.2.1. Prestació del servei i recursos

Grau de cobertura

Pel què fa a l'evolució del nombre de SMC participants al Cercle i del % de població de la província coberta per aquests SMC sense comptar la ciutat de Barcelona (gràfic 1), reflecteix l'aposta per la mediació a la demarcació. El nombre de serveis al territori i la població coberta s'ha estabilitzat al llarg dels anys i no s'observa cap variació.

Gràfic 1. Evolució del nombre de SMC participants al Cercle i % de població coberta per aquests serveis sense incloure BCN ciutat (2017- 2020)



⁴ Dades extretes de l'Informe del CNJC "Joves i COVID-19: L'impacte de la crisi en la precarietat del jovent".

⁵ Dades extretes de l'IDESCAT i de l'estudi dels impactes de la COVID19 d'EAE Business School.

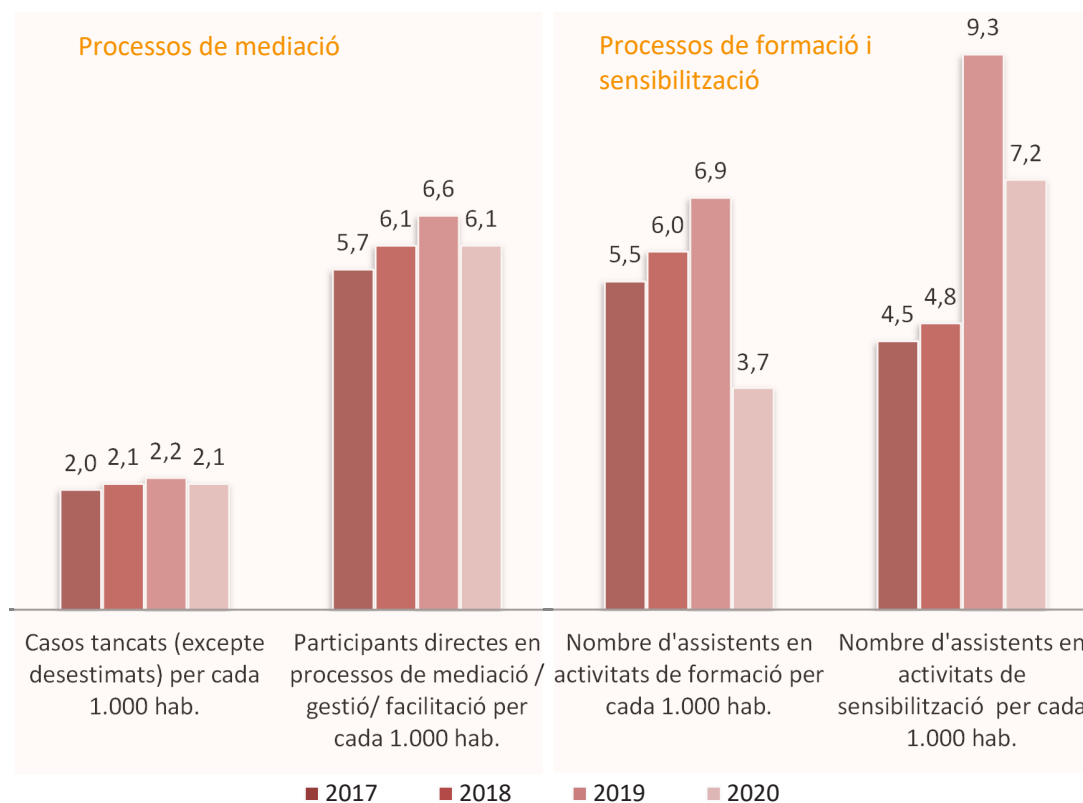
Evolució de l'activitat dels SMC: casos, formació i sensibilització

El gràfic 2 mostra l'evolució que han tingut els casos gestionats pels SMC els quatre últims anys. En aquest sentit, cal destacar com els casos tancats i els participants directes en processos de mediació es mantenen estables. El fet que, durant l'any 2020, no s'hagi produït cap davallada significativa en l'abordatge de casos per part dels SMC es deu a que aquests serveis es van saber adaptar a una nova forma de treball amb la ciutadania, establint canals d'atenció no presencial per continuar prestant el servei de manera que la ciutadania va seguir confiant en els professionals dels serveis de mediació per la gestió de les seves discrepàncies.

En canvi, justament a causa del confinament i de les restriccions durant la pandèmia, es produeix una davallada important en el nombre d'assistents en activitats de formació (3,7 per cada 1.000 habitants, el valor més baix dels últims anys). Això es deu a que els SMC no van prioritzar aquesta branca de la seva activitat, sobretot perquè la major part de les activitats de formació estaven previstes desenvolupar-se a centres educatius, els quals van estar tancats bona part de l'any. Tampoc va ajudar que, en re-obrir les escoles i instituts passat l'estiu, en molts casos no es permetia l'accés a personal extern com és el personal mediador dels SMC. No obstant, passats els primers mesos de confinament, alguns SMC si que van tornar a oferir activitats de formació que, en molts casos, van ser desenvolupades de manera no presencial.

Pel que fa a les activitats de sensibilització i tot i que els SMC es van mantenir molt actius en aquest sentit durant la pandèmia creant diversos materials, respecte l'any anterior es produeix una disminució del 23% en el nombre d'assistents per cada 1.000 habitants (7,2 el 2020). Aquesta disminució es deu a que es va fer moltes menys activitats de sensibilització en forma de tallers i espais presencials amb la ciutadania. Tot i això, l'indicador segueix situant-se per sobre dels valors dels anys 2018 i 2017. La incorporació de les noves tecnologies i canals de comunicació ha sigut clau.

Gràfic 2. Evolució dels casos tancats (excepte desestimats), dels participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació, del número d'assistents a activitats de formació i sensibilització per cada 1000 habitants (2017-2020)

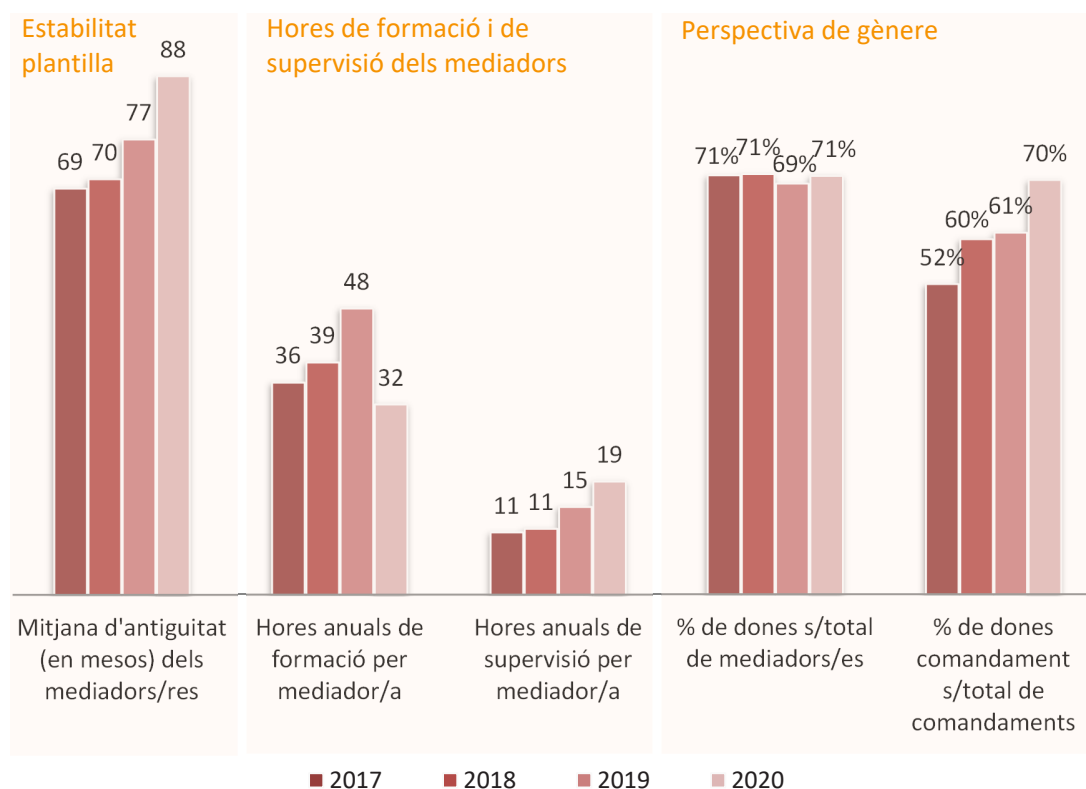


Recursos humans i valors organitzatius

Tal com es pot comprovar al següent gràfic (gràfic 3), durant el 2020:

- ▶ S'estabilitza la plantilla de mediadors als serveis (l'antiguitat mitjana dels mediadors –87,6 mesos el 2020– augmenta **10,7 mesos en un any**).
- ▶ Les **hores de formació per mediador/a disminueixen significativament** (passen de 48,3 hores anuals el 2019 a 32,1 hores el 2020). En canvi, el 2020 podem veure com **les hores de supervisió per mediador/a s'incrementen respecte el 2019** (19,1 hores el 2020, 4,3 hores més que el 2019). En aquest sentit cal indicar que des de la Diputació es va detectar una major necessitat de disposar d'espais de compartició entre els mediadors dels SMC, així com de supervisió, i es va posar en marxa un espai específic que es va reunir amb regularitat i que encara es manté.
- ▶ Finalment, el 2020 **augmenten lleugerament i s'equiparen el % de dones s/total de mediadors/es (70,7%) i el % de dones amb càrrec de comandament s/total de comandaments (70%)**. En aquest cas, podem veure com s'ha passat del 52,5% de dones amb càrrec de comandament s/total de comandaments el 2018 al 70% del 2020.

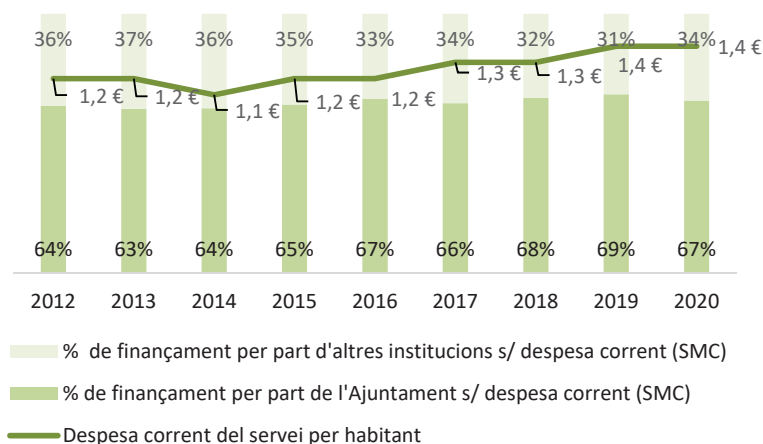
Gràfic 3. Evolució de la mitjana d'antiguitat (en mesos) dels mediadors/res, hores anuals de formació i supervisió per mediador/a, % de dones s/total de mediadors/es, % de dones amb càrrec de comandament s/total comandaments (2017- 2020)



Recursos econòmics

Tant les fonts de finançament com la despesa corrent dels SMC per habitant mantenen valors estables al llarg dels anys, tot i que podem veure una lleugera tendència a la baixa del % que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal. Tal com es pot veure al gràfic 4, el 2020 es manté el finançament extern dels SMC per part d'altres institucions (principalment la Diputació de Barcelona). Amb tot, la despesa corrent del servei per habitant el 2020 es manté encara en un valor molt baix (1,4€ per habitant).

Gràfic 4. Evolució del % de finançament per part de l'Ajuntament s/despesa corrent, del % de finançament per part d'altres institucions s/despesa corrent i % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (2017- 2020)



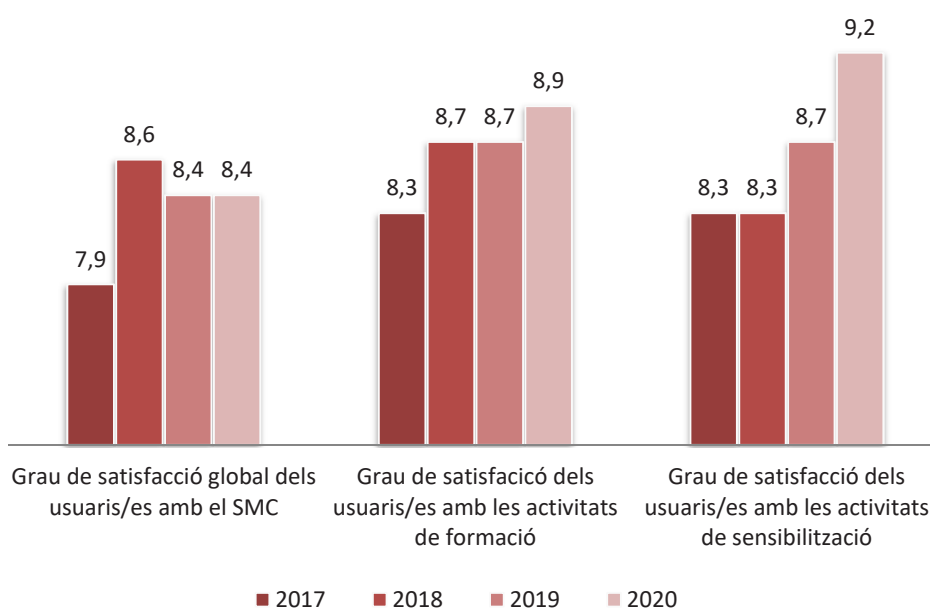
2.2.2. Caracterització de l'atenció de casos

Atenció a la ciutadania

Si observem el gràfic 5, el 2020 s'incrementa mig punt el grau de satisfacció mitjà de la ciutadania amb les activitats de sensibilització organitzades pel servei de mediació ciutadana, arribant al 9,2 sobre 10. També augmenta, però més lleugerament, el grau de satisfacció dels assistents a les activitats de formació ofertes pel servei, algunes de les quals, a causa de la pandèmia, s'han fet online (8,9 sobre 10 el 2020). Aquestes dades mostren com, tot i les restriccions i dificultats amb la presencialitat, els SMC han sabut adaptar-se a les noves possibilitats de prestació del servei i han respost a expectatives i necessitats dels participants de les activitats de formació i sensibilització mitjançant noves modalitats.

Amb tot, el grau de satisfacció global amb els SMC es manté molt alt (8,4 sobre 10 el 2020).

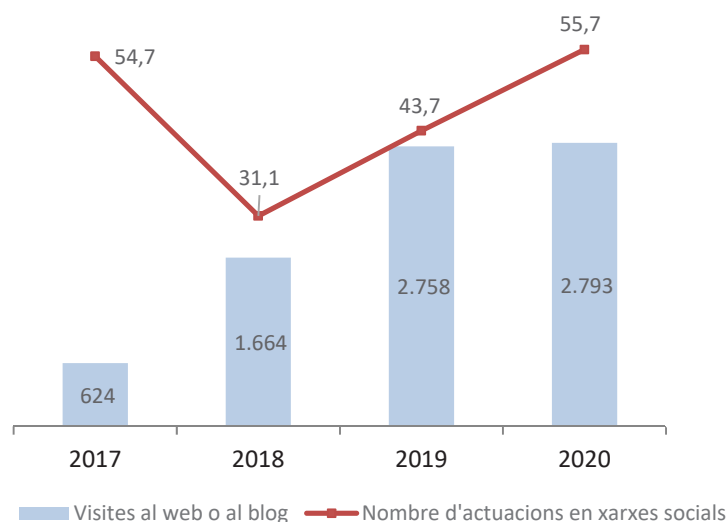
Gràfic 5. Evolució del grau de satisfacció dels usuaris/es amb les activitats de sensibilització, amb la formació i amb el SMC (2017- 2020)



Al mateix temps, tal com s'observa al gràfic 6, el 2020 es consolida el creixement de visites al web o al blog dels SMC (sumen gairebé 2.800 l'any 2020, unes 8 visites diàries de mitjana).

També augmenten les actuacions a les xarxes socials amb relació al 2019 (+ 12,7). Tot i així, podem veure com el nombre d'actuacions de sensibilització el 2020 (55,7) són similars a les de 2017 (54,7).

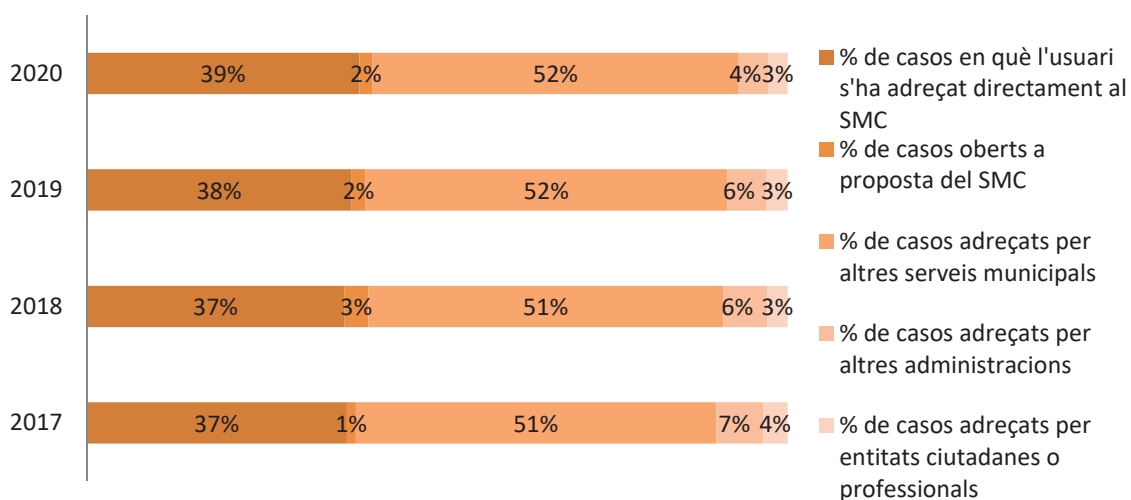
Gràfic 6. Evolució del nombre d'actuacions en xarxes socials i visites al web o al blog (2017- 2020)



Vies d'accés dels casos de mediació

Pel que fa a la via a través de la qual s'adrecen els casos als serveis de mediació, es mantenen gairebé constants els percentatges de les diferents modalitats (gràfic 7). Tenint en compte, com s'ha vist, que el nombre de casos tancats per cada 1.000 habitants és semblant al de l'any anterior, es pot afirmar que els serveis de mediació ciutadana han mantingut la seva activitat durant tot el 2020 malgrat el context de pandèmia i de restriccions sanitàries, demostrant la utilitat d'aquests serveis tant per la pròpia organització com per la ciutadania.

Gràfic 7. Vies d'accés dels casos de mediació (2017- 2020)



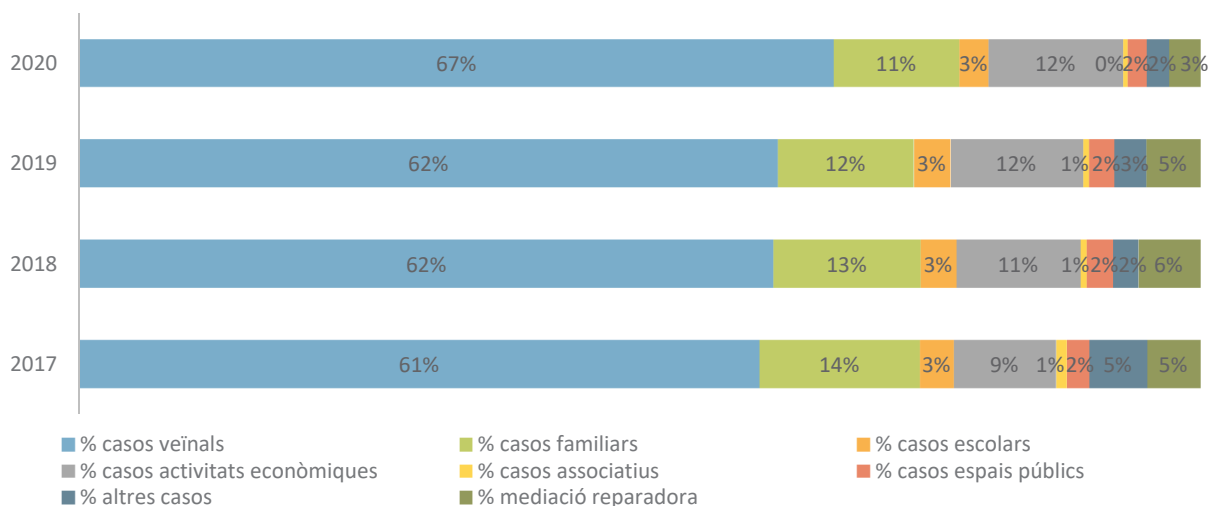
Tipologia de casos

La pandèmia ha comportat un augment dels casos veïnals, que sempre han estat els més nombrosos (+5 punts percentuals respecte el 2019). Això es deu a que durant tot el període de confinament i durant el període posterior, en que hi va haver altres restriccions com el toc de queda i el tancament de l'oci nocturn, els domicilis van ser els únics espais on les persones feien vida. Això va fer més intensa la convivència i va fer més evidents les molèsties derivades dels usos que els veïns i veïnes feien dels seus propis habitatges, el que va fer aparèixer més conflictes.

Paral·lelament, la tipologia de casos que més ha disminuït durant la pandèmia han estat els familiars, seguit dels casos escolars i dels de mediació reparadora. Aquest fet s'explica sobretot pel tancament dels centres educatius i per les restriccions derivades de la crisi sanitària.

Finalment, possiblement degut també als períodes de confinament i restriccions a la mobilitat, els casos d'espai públic han disminuït, però en menor mesura proporcionalment.

Gràfic 8. Evolució de la tipologia de casos treballats des dels SMC (2017- 2020)



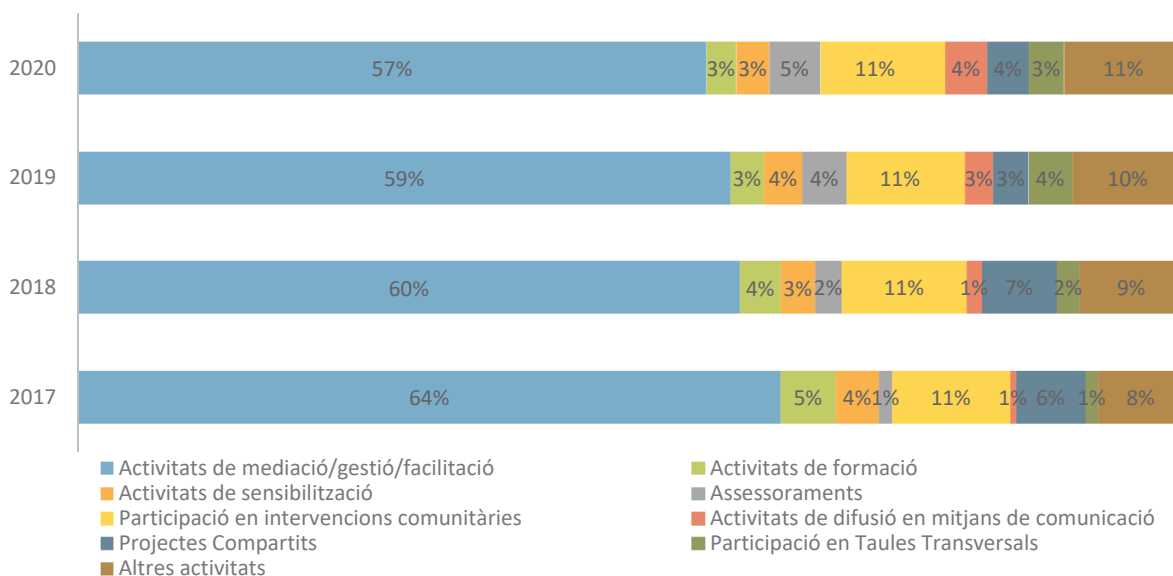
Dedicació a les diferents àrees de mediació

Pel què fa al temps de treball del personal del servei (gràfic 9), disminueix lleugerament el % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació (baixen del 59,1% el 2019 al 56,8% el 2020), tot com els % d'hores dedicades a activitats de formació i sensibilització.

En canvi, el 2020 augmenta el % d'hores que es dediquen a assessoraments i a projectes compartits i es manté estable el % d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries. Això mostra com els SMC han aprofitat el moment de canvi arran de la pandèmia per continuar obrint-se a les seves pròpies organitzacions municipals, impulsant un treball més cooperatiu amb altres serveis per poder donar resposta a les necessitats que se'ls presentaven.

Amb tot, la pandèmia no ha portat, segons les dades, canvis molt significatius en els temps de dedicació del personal dels serveis de mediació ciutadana, malgrat s'evidencia aquest reforç del treball amb la resta de la organització municipal, de la visió comunitària i una disminució del % d'hores dedicades a la gestió de casos.

Gràfic 9. Evolució de la dedicació del personal mediador: % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació, a formació, a sensibilització, a l'assessorament i a la participació en intervencions comunitàries s/total d'hores de mediador/a (2017-2020)

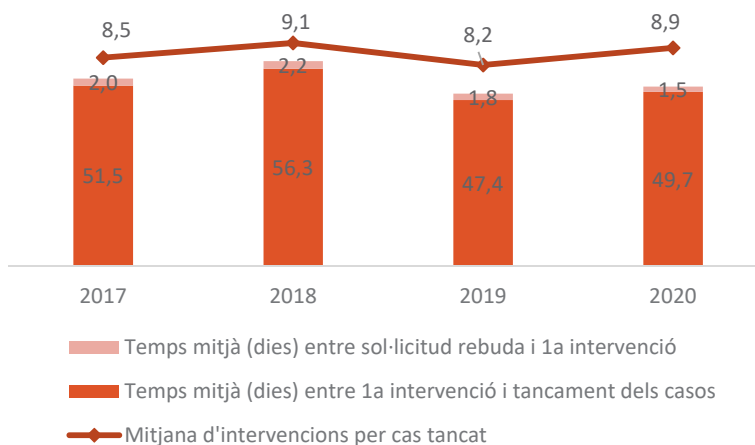


Temps de resposta i nombre d'intervencions

El 2020 es produeix un petit increment en el nombre d'intervencions per cas tancat (es passa de 8,2 el 2019 a 8,9 el 2020). Combinat amb l'increment del temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos (+ 2,3 dies respecte el 2019), podem deduir que durant la pandèmia es varen gestionar conflictes que requerien més intervencions per part dels serveis i eren, doncs, més complexes d'abordar.

Tanmateix, tal com podem veure en el gràfic 10, el temps mitjà entre la sol·licitud de rebuda i la primera intervenció durant el 2020 és significativament inferior als valors recollits els anys 2018 i 2017. Aquesta dada mostra com, en els darrers anys, i especialment l'any 2020, els SMC han fet un esforç per donar una primera resposta molt immediata a la ciutadania que s'adreça als SMC. Igualment, tot i que el temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament dels casos augmenta lleugerament respecte el 2019, es manté significativament inferior als valors del 2017 i del 2018.

Gràfic 10. Evolució de la mitjana d'intervencions, del temps mitjà (dies) entre la sol·licitud rebuda i 1a intervenció, i el temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos s/total de casos tancats (2017- 2020)



2.2.3. Metodologia de treball

La COVID19 ha comportat grans canvis en les tasques quotidianes dels SMC. D'un dia per l'altre varen veure com la seva manera d'abordar els conflictes s'havia de transformar per tal d'adaptar-se al confinament de la ciutadania. En el present apartat, es vol oferir una lectura dels principals canvis qualitatius que s'han donat a nivell de la mediació ciutadana.

Canvis en els SMC en funció de les necessitats detectades

La COVID19 va comportar que els SMC haguessin d'adaptar-se i emmotllar-se a les necessitats detectades. En efecte:

- 1) La impossibilitat de treballar presencialment i les restriccions associades a la COVID19 **varen impulsar canvis metodològics en les intervencions dels SMC**. Alguns d'aquests canvis es varen produir en l'àmbit de les comunitats veïnals, els centres escolars, a l'espai públic i en les accions comunitàries, fet que va permetre posar l'accent en l'empoderament i en la promoció i acompanyament a les xarxes de suport mutu.
- 2) **Els SMC veuen com les eines i instruments que tenen a l'abast es multipliquen**. La capacitat d'escoltar i de donar resposta a les noves situacions que apareixien durant el confinament, va permetre no només adaptar-se i impulsar el teletreball, sinó que va generar múltiples oportunitats en les intervencions a partir de les noves tecnologies.
- 3) Els SMC es van trobar amb un **problema d'accés als mitjans digitals per part de moltes persones**, sobretot gent gran i persones amb més vulnerabilitat social.
- 4) El confinament va provocar distanciament interpersonal. **La impossibilitat que les persones es veiessin de forma presencial va acabar generant oportunitats per abordar situacions que sense l'opció de la virtualitat no serien possibles**. Al mateix temps s'observa la necessitat dels espais de conversa presencials, d'intercanvi, com a forma de promoure el vincle i reparar les relacions entre les persones.
- 5) **Es detecten certes mancances en relació als espais i als recursos necessaris per a promoure canvis importants en el marc del SMC**. En introduir la virtualitat en el dia a dia dels serveis, aflorea la manca d'adaptació dels espais de treball per afrontar aquesta nova realitat. Alguns equipaments estan pocs pensats perquè hi puguin conviure al mateix temps els professionals que fan videoconferències, altres que fan trucades, o altres que fan reunions presencials. En aquest sentit, caldrà estar atents a aquestes necessitats d'espais i recursos, per tal de millorar la qualitat en l'atenció dels SMC.
- 6) **Apareixen noves aliances i es pot fer més treball transversal**. El 2020 destaca per l'enfocament dels SMC al treball en xarxa, la col·laboració amb altres serveis i professionals, i per la necessitat d'impulsar projectes en clau comunitària, tot i que, com hem vist anteriorment, les dades indiquen un lleuger descens d'aquests indicadors. La pandèmia va provocar que els SMC destinessin una part important dels seus esforços a promoure la sensibilització, impulsant campanyes i iniciatives que van comportar un **increment de la visibilitat dels serveis**.
- 7) **Els SMC passen de treballar amb uns perfils concrets a obrir-se a noves situacions i realitats**. S'observa un canvi i una transformació profunda en el perfil de les persones que accedeixen als serveis. En els darrers anys s'hi acosten persones més joves, amb conflictes on les emocions i la cura tenen més protagonisme, i on la vesant comunitària esdevé molt present.

- 8) **Els SMC varen estar disponibles per donar resposta a les necessitats de les persones.** Més enllà de la gestió de conflictes en clau reactiva que ha estat primordial en la tasca dels SMC al llarg dels anys, el 2020 es van centrar en la contenció i l'acompanyament emocional a les persones. Com a exemple, destaquen alguns serveis que varen impulsar l'atenció psicològica a partir de la col·laboració amb altres agents, i la realització de trucades de seguiment a persones grans, a persones que vivien soles, o als usuaris dels mateixos serveis de mediació.



L'apunt

Ens trobem davant d'uns SMC amb una alta capacitat de resposta, flexibles i amb vocació de servei públic. Al ser dels pocs serveis que atendien la ciutadania durant l'estat d'alarma, alguns d'aquests serveis es van considerar serveis essencials. Tot i així, compten amb estructures reduïdes, fet que fa evident una creixent necessitat d'espais de supervisió i cura que permetin intercanviar coneixement però també definir noves línies estratègiques.

Hem passat de tenir serveis que únicament abordaven conflictes en clau reactiva, a serveis que pensen i estructuren intervencions en clau comunitària i preventiva per esdevenir actors actius de les polítiques de convivència municipals.

2.2.4. Perfil del municipis segons variables clau

En aquest apartat es presenta una breu anàlisi de la incidència de la COVID19 en els SMC a partir de la correlació entre els diferents indicadors dels ens locals. Les conclusions que es presenten formen part del treball desenvolupat pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona en la seva voluntat de conèixer com es caracteritzen aquells municipis amb resultats més alts el 2020 i també aquells que enregistren majors augments en el valor dels seus indicadors entre el 2019 i el 2020 .

En relació al perfil dels municipis amb valors més alts el 2020 i al perfil dels municipis amb evolució més a l'alça en els indicadors, es poden fer les afirmacions següents:

- 1) Els municipis amb valors més alts en els indicadors clau d'activitat (**participants i casos tancats**) l'any 2020 destaquen per ser més petits que la mitjana.
 - ▶ En canvi, **els que han incrementat el valor en aquests indicadors són municipis més grans.**
- 2) El nombre d'assistents a **activitats de formació** per cada 1000 habitants és alt en municipis menys poblats, amb baixa densitat de població i un IVSO⁶ lleugerament per sobre de la mitjana.
 - ▶ Els **municipis on més augmenta aquest indicador també són relativament petits i poc densos**, i es caracteritzen per tenir un IVSO i un % de finançament propi més baix que la mitjana.
- 3) Els municipis amb elevats percentatges de **casos amb acord** són més petits, amb menor densitat i un IVSO més alt que la mitjana.
 - ▶ Si es comparen amb aquests, **els que l'any 2020 han incrementat més els nivells d'acord són municipis més grans.**

⁶ L'IVSO és un índex de base 100 (sense unitat) que calcula la vulnerabilitat social. Quan els punts obtinguts són inferiors a 90 es considera que la vulnerabilitat és molt alta. Entre 90 i 100 punts es considera que la vulnerabilitat és alta. De 100 a 110 la vulnerabilitat és baixa i els valors superiors a 110 revelen una vulnerabilitat molt baixa.

- 4) Quant a les **vies d'accés al servei**, els municipis que tenen una major proporció de casos adreçats directament per l'usuari/a són lleugerament més petits i dispersos que la mitjana, tenen un IVSO més alt i un % de finançament de l'ajuntament superior a la mitjana; un perfil similar al dels que tenen més casos derivats d'altres administracions, amb la diferència que aquests últims tenen menys finançament de l'ajuntament.
 - ▶ Els territoris on **el 2020 guanyen més pes els casos adreçats per l'usuari destaquen per ser més grans, densos i amb més finançament municipal.**
- 5) Els municipis amb **horaris d'atenció** més amplis destaquen per ser més grans, amb més finançament de l'Ajuntament i un SMC més longeu.
 - ▶ **Els municipis que han ampliat l'horari d'atenció, tant al matí com a la tarda, són lleugerament més petits i tenen més % de finançament de l'Ajuntament.** Amb tot, els que han ampliat més l'horari de matí es diferencien perquè tenen una elevada densitat de població.
- 6) Els ens locals amb més **temps entre la primera intervenció i el tancament dels casos** es caracteritzen per ser grans, densament poblats, amb un IVSO inferior a la mitjana i un finançament elevat per part de l'Ajuntament.
 - ▶ **Entre 2019 i 2020 aquest indicador ha augmentat més en territoris amb menor densitat poblacional.**
- 7) En relació a la **tipologia de casos atesos**, els veïnals i els d'espais públics destaquen en municipis grans i/o densament poblats, amb pes del finançament de l'Ajuntament i amb un IVSO inferior a la mitjana. En canvi, els municipis amb més pes dels casos escolars són més petits, dispersos, amb un IVSO més alt i un SMC més recent.
 - ▶ **Els casos veïnals han augmentat sobretot en municipis més petits.** En canvi, els d'espai públic han perdut pes en termes globals, però n'han guanyat en municipis amb alta densitat poblacional.
- 8) En l'àmbit de la comunicació, les visites al web (o blog) i les actuacions en xarxes socials són més nombroses en municipis grans, on l'Ajuntament cobreix bona part dels costos i l'SMC és longeu.
 - ▶ **Les visites al web han augmentat sobretot en municipis més petits, mentre que els grans han estat més actius a les xarxes socials;** en ambdós casos, amb IVSO inferior a la mitjana.
- 9) Pel què fa a la **despesa corrent del servei per habitant** és més alta en municipis densament poblats, amb IVSO baix i alt % de finançament de l'Ajuntament.
 - ▶ **La despesa ha crescut sobretot en municipis menys poblats i amb menor densitat,** i un IVSO i % de finançament de l'Ajuntament al voltant de la mitjana.

2.3. Quadres resum de conclusions. Incidència de la pandèmia en els SMC

Per les dades analitzades als apartats 2.2.1 i 2.2.2, i a la informació qualitativa recollida a l'apartat 2.2.3 es presenta un quadre resum de les principals conclusions.

Taula 1. Resum de les dades dels principals indicadors i de la informació qualitativa

	EVOLUCIÓ DE LES DADES	INFORMACIÓ QUALITATIVA
ENCÀRREC POLÍTIC	<p>Estabilitat del nombre de serveis i de la població coberta.</p> <p>Es mantenen els participants directes en processos mediació.</p> <p>Es mantenen els % de les vies d'accés dels casos al SMC.</p>	<p>Increment de la visibilitat dels SMC.</p> <p>Es multipliquen les eines i instruments dels SMC en temps de pandèmia.</p>
USUARI/CLIENT	<p>Disminució important dels assistents a activitats de formació.</p> <p>Augment del grau de satisfacció amb les activitats sensibilització i formació.</p> <p>Augmenten els casos veïnals i disminueixen lleugerament els casos escolars, d'espai públic i de mediació reparadora.</p> <p>Augmenta lleugerament el temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament del cas (encara inferior als valors del 2017 i 2018) i el nombre d'intervencions per cas tancat.</p>	<p>Apareixen oportunitats de treballar situacions gràcies a la virtualitat.</p> <p>Apareixen nous perfils i entren casos més complexes.</p>
VALORS ORGANITZATIUS	<p>Estabilitat de la plantilla de mediadors (increment de l'antiguitat del personal).</p> <p>Disminueixen les hores de formació per mediador/a i augmenten les hores de supervisió.</p>	<p>Es detecten mancances amb relació als espais i als recursos disponibles.</p> <p>Es donen noves aliances i es generen més oportunitats de treball transversal.</p>
ECONOMIA	<p>Lleugera tendència a la baixa de la despesa corrent per habitant, ja per si molt reduïda.</p> <p>Es mantenen les fonts de finançament.</p>	
ENTORN	<p>Increment de les visites al web dels SMC i del nombre d'actuacions a les xarxes socials, reforçant la visió comunitària.</p>	<p>Gran disponibilitat dels SMC per donar resposta a les necessitats de la ciutadania (eren dels pocs serveis oberts durant el confinament domiciliari arran de la pandèmia)</p> <p>Es detecten problemes d'accessibilitat digital per part d'alguns col·lectius</p> <p>Es produeixen canvis metodològics en les intervencions.</p>

Per a cada paràmetre analitzat al punt 2.2.4, es recullen a continuació els 3 indicadors que presenten major correlació.

Taula 2. Caracterització l'any 2020 dels SMC

Als MUNICIPIS GRANS, tendeix a ser més alt	Hores d'obertura setmanal al matí. % de casos veïnals. Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos.	Als MUNICIPIS PETITS, tendeix a ser més alt	Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants. Participants en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1000 habitants. Casos tancats per cada 1000 habitants.
Als MUNICIPIS DENSOS, tendeix a ser més alt	Visites al web o blog. Hores d'obertura setmanal a la tarda. Despesa corrent del servei per habitant.	Als MUNICIPIS POC DENSOS, tendeix a ser més alt	% de casos adreçats als SMC per altres administracions. % de casos escolars. Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.
Als MUNICIPIS AMB SITUACIONS DE MAJOR VULNERABILITAT, tendeix a ser més alt	% de casos veïnals. Hores d'obertura setmanal al matí. Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos.	Als MUNICIPIS AMB SITUACIONS DE MENOR VULNERABILITAT, tendeix a ser més alt	% de casos de mediació amb acord. % de casos en què l'usuari/a s'ha adreçat directament al servei. % de casos adreçats als SMC per altres administracions.
Als municipis amb MÉS FINANÇAMENT AJUNTAMENT, tendeix a ser més alt	Nombre d'actuacions en xarxes socials. Visites al web (o blog). Despesa corrent del servei per habitant.	Als municipis amb MENYS FINANÇAMENT AJUNTAMENT, tendeix a ser més alt	% de casos adreçats al SMC per altres administracions. % de casos de mediació amb acord. Nombre d'assistents en activitats de formació.
Als municipis amb SMC LONGEU, tendeix a ser més alt	Hores d'obertura setmanal al matí. Visites al web (o blog). Hores d'obertura setmanal a la tarda.	Als municipis amb SMC RECENT, tendeix a ser més alt	% de casos escolars. Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants. Casos tancats per cada 1000 habitants.

Per les dades analitzades al punt 2.2.4, es presenta un resum de l'evolució dels principals indicadors 2019-2020.

Taula 3. Resum de l'evolució dels principals indicadors 2019- 2020

Als MUNICIPIS GRANS, augmenta	Participants directes en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1000 habitants. Casos tancats per cada 1000 habitants. % de casos de mediació amb acord. % de casos adreçats directament per l'usuari. Actuacions en xarxes socials.	Als MUNICIPIS PETITS, augmenta	Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants. Hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda. % de casos veïnals. Visites al web (o al blog). Despesa corrent del servei per habitant.
Als MUNICIPIS DENSOS, augmenta	% de casos adreçats directament per l'usuari/a % de casos d'espai públic	Als MUNICIPIS POC DENSOS, augmenta	Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants Temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament dels casos Despesa corrent del servei per habitant
Als municipis MÉS VULNERABLES, augmenta	Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.	Als municipis MENYS VULNERABLES, augmenta	Visites al web (o blog). Actuacions en xarxes socials.
Als municipis amb MÉS FINANÇAMENT PER PART DE L'AJUNTAMENT, augmenta	% de casos adreçats directament per l'usuari/a. Hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda.	Als municipis amb MENYS FINANÇAMENT PER PART DE L'AJUNTAMENT, augmenta	Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.

3. LA MEDIACIÓ EN EL CONTEXT POST-PANDÈMIA. CONCLUSIONS

Abans de cloure aquest informe, cal posar en especial valor la feina desenvolupada per els i les professionals mediadors/es dels SMC en un moment crític com va ser l'any 2020 i en una situació de crisi fins ara desconeguda.

Els serveis varen estar al costat de les persones des de l'inici, mostrant una gran implicació personal i capacitat d'iniciativa per atendre les necessitats de la ciutadania dels seus municipis.

Aspectes a aprofundir des de la mediació ciutadana

- 1) **Generar estructures que permetin a la mediació ciutadana incloure els aprenentatges que ens ha aportat la pandèmia**, i a incorporar en el seu marc els projectes i/o iniciatives que varen sorgir de forma intuïtiva. El COVID19 va provocar que els SMC s'adaptessin, escoltessin i posessin en marxa noves eines per acompanyar els malestars de les persones. Això va provocar que es posés en valor la creativitat dels serveis per donar resposta a les necessitats de les persones.

- 2) **“Expropiar-se” del conflicte, i tornar-lo a la ciutadania.** Els SMC han treballat històricament des de la vessant reactiva, gestionant casos de conflicte, fet que ha portat implícit la relació conflicte-servei de mediació. La pandèmia ens ha permès trencar aquest cercle, i veure com des de la mediació comunitària es pot abordar l’aïllament, els trencaments relacionals i reparar el vincle, però al mateix temps ha fet aflorar la necessitat de fer-ho impulsant xarxes de suport mutu i promovent l’apoderament de la ciutadania. En moments en què la ciutadania buscava respostes immediates, des de la mediació ciutadana s’han promogut iniciatives que permetien enfortir els vincles comunitaris, i que intentaven donar resposta a les necessitats de la ciutadania en un moment complex i amb molta incertesa.
- 3) **Incidir en el paper de la mediació ciutadana per fer d’engranatge relacional en entorns comunitaris,** enfortint els vincles i apostant per unes polítiques de convivència enfocades en la transformació dels entorns i espais més propers a les persones. Des de la mediació, es pot contribuir al debat al voltant de la creació de ciutats més humanes, on la dimensió relacional prengui cada vegada més importància.
- 4) **Enfortir la creació de plans de treball conjunt amb altres serveis o professionals,** anant més enllà del treball transversal, per tal de teixir vincles sòlids, crear i promoure projectes per abordar malestars, però també incloure la diversitat com una oportunitat de transformar i cuidar de les persones i el nostre entorn més immediat des d’una mirada multidisciplinària.

Conclusions

Tot seguit es destaquen una sèrie de punts forts i oportunitats de millora dels SMC que ens ajuden a caracteritzar com són aquests serveis i quina evolució estan seguint arran del treball realitzat durant l’any de pandèmia.

1) Punts forts dels SMC

- ▶ **La mediació ciutadana ha passat de considerar-se una pràctica social consolidada a servei essencial** en part dels municipis de la província de Barcelona. Els SMC han esdevingut la porta d’entrada a moltes necessitats de la ciutadania que després es canalitzen a través dels professionals o serveis pertinents, però també a partir de la creació de projectes e iniciatives que donen resposta al seu malestar i a la vulnerabilitat.
- ▶ **Hi ha hagut una tornada a les arrels dels serveis,** i és que s’han centrat en els conflictes de caire veïnal, en la perspectiva comunitària i en el treball en l’entorn més proper de les persones. Això permet afirmar la consolidació dels SMC amb experiència i lideratge en els seus municipis.
- ▶ **Els SMC han vist com han entrat nous perfils d’usuaris/es i com augmentava la complexitat de les situacions de conflicte,** en gran part a causa de la pandèmia. Caldrà prestar atenció a si aquests canvis s’acaben mantenint, ja que poden canviar la forma de funcionar dels serveis de manera definitiva.
- ▶ **Una vegada més, els SMC s’han adaptat i s’han transformat davant les necessitats de la ciutadania.** Això ha fet aflorar no només la creativitat dels serveis sinó la seva capacitat de trobar respostes a preguntes incertes i complexes.
- ▶ **Els SMC, en molts casos, han esdevingut serveis essencials dins les organitzacions municipals i comarcals,** i això els ha permès liderar processos de treball i guanyar-se el reconeixement dels professionals.
- ▶ **La presència de la mirada comunitària,** i del treball relacional amb les persones no només en la gestió dels conflictes, sinó també en el treball més transversal, amb la intenció de treballar per l’empoderament de les veïnes i veïns com a nova tendència dels SMC.
- ▶ **Els SMC es caracteritzen per una cada cop major antiguitat dels mediadors/es i per tenir plantilles molt estabilitzades,** fet que els permet anar guanyant presència dins els municipis, i esdevenir una porta d’entrada de la ciutadania als serveis públics.

2) Oportunitats de millora dels SMC

- ▶ **Els SMC, tot i ser serveis consolidats i, en alguns casos, haver esdevingut serveis qualificats d'essencials, encara tenen pocs recursos per sostenir-los.** El finançament per part dels ens locals no experimenta variacions, la despesa corrent per habitant es manté molt baixa i, en la major part dels casos, els equips són petits arribant a disposar només d'un/a professional mediador/a.
- ▶ **Es percep necessitat de treballar les cures dintre dels equips de mediació.** Els i les professionals mediadors van sostenir els serveis en un context de pandèmia marcat per un treball molt individual i per la manca de contacte físic amb l'equip, per un alt volum de feina i per un context d'incertesa tot abordant casos amb un alt contingut emocional que ha acabat impactant en els i les professionals.
- ▶ **Es percep una necessitat de formar-se en les noves realitats** que s'han acostat als SMC durant el 2020 i en les noves maneres d'abordar-les que s'estan començant a detectar; com la mirada restaurativa i l'adaptació dels processos per assolir un major acompanyament i cura de les persones i la capacitat d'incidir en una connexió d'aquestes amb el seu entorn.
- ▶ **Es detecten mancances en relació als espais i recursos disponibles.** La pandèmia ha canviat les metodologies en les intervencions i això ha creat la necessitat de disposar d'espais adequats, especialment per fer les trobades presencials (espais més amplis, amb ventilació i on es pugui garantir la confidencialitat) i recursos tècnics (com telèfons mòbils).

La mediació i el context post- pandèmia. Reptes de futur dels SMC

La pandèmia no només ha posat en crisi els sistemes i estructures socials, sinó que ha posat a prova els serveis i institucions. En aquest sentit, destaquen tres gran reptes:

La mediació com a pràctica social, s'ha de posicionar, essencialment, en el marc de la presencialitat. L'essència de la mediació és la proximitat, el vincle, el treball relacional per anar més enllà del cas. El procés de mediació s'ha d'adaptar a la persona que s'atén i enfocar-se en la reparació d'aquelles relacions que s'han trencat o que presenten disfuncions. Per aquests motius, cal aprofundir en aquells trencaments i oportunitats que ha portat el passar d'un món presencial a un de virtual. La mediació, en un moment de canvi de paradigma, ha estat possiblement un dels mecanismes de la ciutadania per contribuir en l'enfortiment de les relacions, abordar els malestars, fomentar l'organització veïnal i establir xarxes de solidaritat. Les experiències i projectes duts a terme pels serveis, mostren com han estat una referència per abordar el malestar que patien les persones.

En aquest sentit, cal reflexionar sobre la mediació com a pràctica social, que no es pot entendre sense la presència. Cal veure les oportunitats de la virtualitat com una forma de fer més accessible aquesta presència, però sempre des de la radicalitat de promoure les relacions en clau reparadora i educativa, i vetllar per trencar els murs de l'aïllament, des de la pràctica quotidiana i la proximitat.

La mediació com a resposta a la fragilitat i complexitat creixent del nostre entorn. La soledat, la fractura en els vincles socials, la feblesa de la comunitat per vetllar per les persones vulnerables o la gran diversitat esdevenen grans reptes en entorns tan canviants com el que es deriva de la pandèmia, quan el distanciament ha provocat trencaments molt importants i de forma molt ràpida en les relacions i sense que es pugui veure una recuperació immediata o a inclús a mitjà termini.

Han aflorat noves situacions i s'han agreujat problemàtiques socials ja conegudes anteriorment com la salut mental, l'aïllament, la gestió de les emocions, la soledat, o la feblesa de les comunitats per sostenir el malestar. La mediació –com a eina que pot anar més enllà de l'abordatge de conflictes de convivència de forma reactiva– pot esdevenir un procediment i els SMC són serveis que tenen eines per acompanyar la complexitat creixent de l'entorn i abordar les vulnerabilitats. Pel que s'ha observat, els SMC ja ho han fet durant el confinament, treballant de forma col·laborativa amb d'altres serveis municipals. Val a dir que, en la majoria

de casos, aquest treball col·laboratiu s'ha fet de forma improvisada i sense els corresponents processos definits formalment.

El repte així mateix és el de posar el focus en aquest treball i dotar-lo de major visibilitat, aprofundir en el seu anàlisi, alhora que es crea una base de reflexió i coneixement sistematitzat.

La mediació ciutadana com a actiu de les polítiques de convivència, de transformació de barris i ciutats. La mediació és un actiu de transformació de barris, ciutats i municipis, una pràctica social que ha esdevingut referència de les polítiques de convivència i dret a la ciutat. La pandèmia ha centrat l'atenció en com des de la transformació dels nostres entorns es pot esdevenir motor de les relacions i les cures entre les persones. Però també, ha mostrat la impossibilitat d'abordar les transformacions des d'una sola perspectiva o mirada, sinó que ha fet aflorar la importància d'allò comunitari des d'on potenciar la solidaritat, l'ajuda i la reciprocitat entre les persones.

Comença a haver-hi literatura que parla de la importància de les relacions que es teixeixen en els barris, i es posa en el centre del debat les cures i les necessitats de repensar els entorns en clau relacional. De fet, es van poder identificar dues realitats molt diferenciades. Per una banda, persones i famílies que vivien en blocs de pisos sense balcons, amb poca sortida exterior, pisos estrets, foscos i poc ventilats, etc. Per altra banda, persones i famílies que vivien en entorns més amables, lluminosos i amb sortides exteriors; blocs de pisos amb balcons, cases amb jardí, espais amb terrasses, etc.

Tot i així, i malgrat aquestes dues realitats tan diferenciades, varen aparèixer xarxes de suport mutu, auto-organitzades i que promouien no només el suport sinó també la cura dels veïns i veïnes, esdevenint bandera de la importància de les relacions per fer front al tancament i aïllament. En efecte, durant la pandèmia, va ser habitual veure imatges de cura a l'altre, des de la necessitat de trencar la distància imposada.

Així doncs, la mediació ha de ser un actiu per abordar les cures des d'una perspectiva transformadora i de treball als barris i ciutats, complementant-se amb altres serveis o iniciatives que centren o tenen entre les seves funcions precisament la cura de les persones i dels espais de convivència. Cal, doncs, promoure un treball transversal i col·laboratiu amb altres agents que permeti abordar problemàtiques que incideixen en la convivència, i en aconseguir la transformació dels entorns més propers a les persones.

Amb tot, **és necessari enfortir la creació de plans de treball conjunt amb altres serveis o professionals anant més enllà del treball transversal**, per tal de teixir vincles sòlids de treball per crear i promoure projectes per abordar problemes complexos així com els malestars, la cura i la integració de les persones amb els seus entorns.

APÈNDIX 1. EXPERIÈNCIES INSPIRADORES

Seguidament es recullen algunes experiències representatives de la tipologia d'accions dutes a terme pels SMC l'any 2020 per donar resposta a les noves necessitats derivades de la pandèmia.

Acompanyament emocional i psicològic a usuaris/es del SMC	
Descripció	El SMC detecta les necessitats d'acompanyament emocional entre les persones que arriben al Servei. Com que no es pot fer aquest acompanyament des del servei (implica fer teràpia), es contacta amb un psicòleg que pugui fer aquesta atenció.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Agents de convivència	
Descripció	Creació d'un equip amb presència a dos barris de la ciutat amb la finalitat de detectar necessitats, donar-hi resposta i generar vincles amb la ciutadania per tal d'apoderar-la en la construcció de convivència en l'espai públic. Aquest equip va tenir una presència destacada durant el confinament i varen incorporar la tasca de sensibilització en relació a les mesures de prevenció del COVID19.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Mataró

Agents facilitadors de la convivència. Teatre social amb gent gran	
Descripció	Creació d'un grup de persones grans que es reuneixen periòdicament i que, mitjançant jocs teatrals, debaten sobre certs temes claus, com ara quins són els estereotips que hi ha sobre les persones grans o les diferents maneres d'envellir.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Rubí

Consells pràctics per afrontar el confinament	
Descripció	<p>La guia <i>Consells pràctics per afrontar el confinament pel coronavirus</i> conté un seguit de recomanacions i mesures davant la situació generada arran de la COVID-19. Es tracta d'una eina per reflexionar i orientar millor els pensaments, emocions i comportaments, individuals i col·lectius.</p> <p>El document explica com entomar l'allau d'informació i fer-ne una bona lectura, evitant els rumors i consultant únicament canals d'informació oficials o contrastats, i proposa una sèrie d'enllaços al respecte. També ofereix un seguit de consells pràctics a les famílies per anar a comprar, si tenen infants, animals de companyia, o persones contagiades que estiguin al seu càrrec. La guia adreça també consells per poder tenir una bona convivència a casa i a la comunitat veïnal durant el període de confinament.</p>
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Barberà del Vallès

Guia de convivència COVID19	
Descripció	Amb motiu de la declaració de l'Estat d'Alarma i la conseqüent situació de confinament a causa de la COVID19, el SMC va elaborar una Guia de consells pràctics per ajudar la ciutadania a gestionar i transitar aquest temps tant complex.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Castelldefels

Guia de gestió de les emocions en temps de confinament	
Descripció	Es tracta d'una guia amb activitats i dinàmiques adreçades a les comunitats educatives del municipi. L'acció es va dur a terme ja que des del SMC es va identificar la necessitat de contribuir en un moment global excepcional en el que moltes persones es trobaven desbordades emocionalment.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Línia telefònica d'atenció comunitària i mediadora i de suport a la ciutadania i a les comunitats veïnals	
Descripció	L'1 d'abril de 2020, el Servei de mediació amb el suport de la Diputació de Barcelona, van posar en marxa una línia telefònica d'atenció comunitària, mediadora i de suport a la ciutadania i a les comunitats veïnals amb problemes de convivència. Es va obrir així l'atenció a la ciutadania tots els dies de la setmana.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Barberà del Vallès

Píndoles de suport a les comunitats veïnals	
Descripció	Gravació de diferents píndoles al voltant de la convivència, la morositat, consells per la COVID19 i altres temes que permetien fer arribar a veïns i veïnes de la ciutat informacions d'interès, al mateix temps que permetia fer sensibilització en temes de mediació.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Castelldefels

Pla de contingències COVID19: seguiment, detecció i contenció	
Descripció	L'equip de mediació va revisar i analitzar tots els casos oberts en el moment en que es va decretar el confinament i també va explorar alguns casos tancats que reunien característiques que podien ser novament conflictives, com elements d'alta vulnerabilitat durant el confinament. Es va fer seguiment especial de nuclis familiars nombrosos, amb presència de menors, trastorns o malalties mentals, gent gran sola, violència masclista, pisos ocupats, entre d'altres.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Recomanacions solidàries per cuidar el nostre veïnat	
Descripció	<p>Des del Servei d'Assessorament i Mediació en temes de veïnatge es va oferir un nou recurs per continuar amb la tasca de foment de la bona convivència en el sí de les comunitats de veïns durant el confinament decretat per l'estat d'alarma.</p> <p>Aquest recurs va oferir suport per a la creació d'una xarxa d'ajuda mútua en el sí de les comunitats, promovent que els ciutadans poguessin oferir col·laboració veïnal a aquelles persones en situació vulnerable.</p> <p>Es va fer un document amb un decàleg promovent la solidaritat entre el veïnat i es va editar una graella on les persones es podien apuntar voluntàriament per organitzar una xarxa de suport veïnal.</p>
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de les Franqueses del Vallès

Suport al dol	
Descripció	A partir de l'estat d'alarma de la COVID-19 s'han elaborat una sèrie d'accions complementàries per poder continuar prestant i duent a terme les accions mediadores, com ara l'establiment d'una línia d'ajuda telefònica per persones que haguessin de passar per una situació de dol traumàtic durant el període.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Sant Pere de Ribes

Teatre- fòrum. Casal de gent gran Oriol Batista	
Descripció	El teatre fòrum és una tècnica que permet dialogar a partir d'escenes teatrals. Basada en les propostes de Bertolt Brecht, Paulo Freire i del teatre de l'oprimit d'Augusto Boal, amb aquesta experiència es busca treballar l'escenificació de conflictes relatius a la vida quotidiana a través de dinàmiques que convida al públic a proposar com modificarien l'escena amb la intenció de fer aflorar alternatives de canvi.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Mataró

Trucades als usuaris/es durant la pandèmia	
Descripció	Amb la declaració de l'estat d'alarma del 14 de març per la greu crisi sanitària provocada per la COVID-19, el Servei d'Assessorament i Mediació a les Comunitats de Veïns, va procurar en tot moment estar amatent a les necessitats de la ciutadania. Amb la finalitat de conèixer de primera mà les necessitats dels seus usuaris, es van fer trucades de seguiment durant l'estat d'alarma, oferint la mediació per resoldre les seves dificultats i assessorar en temes de veïnatge.
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de Les Franqueses del Vallès

Xarxa de conciliadors i conciliadores comunitàries	
Descripció	<p>Es tracta d'un projecte que persegueix aprofundir en l'impacte comunitari de les accions que es porten a terme des del SMC a través de la promoció d'una xarxa de conciliadors i conciliadores comunitàries que desenvolupin accions a favor de la convivència al municipi.</p> <p>Aquesta experiència s'ha impulsat a partir de l'organització de l'equip en referents territorials i de l'especialització dels tècnics en diferents àrees temàtiques. L'objectiu era "donar eines per a que sigui la pròpia comunitat la que gestioni els seus conflictes". El projecte pretén empoderar a aquests 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 a la ciutat.</p>
Qui l'ha impulsat?	Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat






APÈNDIX 2 : CARACTERITZACIÓ DE LA MOSTRA PER QUARTILS

Tot seguit es presenten dues taules que permeten caracteritzar els SMC en funció del valor dels seus indicadors.

Es tracta d'un aprofundiment estadístic portat a terme pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona que es basa en l'anàlisi del quartil superior de la mostra per cada indicador amb l'objectiu de determinar com es caracteritza en termes d'habitants, densitat de població, vulnerabilitat, aposta municipal (% de finançament per part de l'ajuntament) i consolidació dels servis (antiguitat dels SMC).

Aquesta anàlisi s'ha fet del 25% de participants amb el valor més alt el 2020 i també del 25% de participants amb una evolució més a l'alça entre 2019 i 2020.

Taula 4. Caracterització del 25% dels municipis amb els resultats més alts el 2020⁷






Indicadors del Servei de Mediació Ciutadana	 Població	 Densitat pob.	 IVSO	 % fin. ajunt.	 Antiguitat SMC
Global	63.500	613,36	93,75	66,51	2.009
Participants processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1.000 hab.	36.377	370,28	93,47	64,36	2.009
Casos tancats per cada 1.000 habitants	37.015	1.750,29	92,48	75,78	2.010
Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	34.423	279,83	94,81	62,24	2.010
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats	47.868	410,39	97,13	62,20	2.008
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	50.371	517,03	95,84	71,10	2.010
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	51.557	174,67	95,77	57,56	2.010
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats	88.609	1.133,59	91,30	77,05	2.010
Hores d'obertura setmanal al matí	102.749	404,47	91,20	68,00	2.007
Hores d'obertura setmanal a la tarda	81.130	3.788,16	94,09	76,86	2.008
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats	89.878	756,73	90,13	69,72	2.009
% de casos Escolars s/ total de casos tancats	60.611	267,84	95,02	66,16	2.011
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats	53.552	2.707,39	92,93	72,83	2.010
Visites al web (o blog)	75.851	4.156,23	92,13	79,38	2.007
Nombre d'actuacions en xarxes socials	72.432	541,01	92,47	79,59	2.008
Despesa corrent del servei per habitant	54.245	2.965,24	91,94	79,34	2.010

Es marquen en color blau intens els valors per sobre de la mitjana en la població, la densitat i el finançament de l'ajuntament, i per sota en l'IVSO i l'antiguitat de l'SMC.

⁷ A la taula 4 es mostren les mitjanes de població, densitat, IVSO, % de finançament per part d'ajuntament i antiguitat del SMC del 25% dels ens locals que han tingut un valor més alt per a cadascun dels indicadors considerats en aquest aprofundiment estadístic.

Municipis amb major evolució el 2020

Taula 5. Caracterització dels municipis amb evolució més a l'alça en els indicadors⁸

Indicadors del Servei de Mediació Ciutadana	 Població	 Densitat pob.	 IVSO	 % fin. ajunt.	 Antiguitat SMC
Global	63.500	613,36	93,75	66,51	2.009
Participants processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1.000 hab.	77.392	629,46	93,10	62,59	2.009
Casos tancats per cada 1.000 habitants	102.728	786,46	91,00	67,28	2.007
Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	41.780	157,37	92,95	40,61	2.010
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats	73.095	325,19	96,74	65,57	2.010
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	74.618	3.954,13	94,89	75,92	2.009
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	43.862	3.944,41	96,72	58,07	2.011
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats	78.647	609,50	91,68	77,32	2.009
Hores d'obertura setmanal al matí	56.945	2.966,79	92,18	77,42	2.007
Hores d'obertura setmanal a la tarda	57.265	512,62	92,58	78,68	2.009
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats	55.322	234,09	93,17	63,47	2.008
% de casos Escolars s/ total de casos tancats	97.465	491,61	92,22	81,63	2.009
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats	60.648	2.940,74	93,28	64,99	2.008
Visites al web (o blog)	46.391	1.917,57	95,24	66,76	2.011
Nombre d'actuacions en xarxes socials	83.593	4.721,43	94,58	67,20	2.008
Despesa corrent del servei per habitant	62.900	452,26	93,54	65,49	2.008

Es marquen en color blau intens els valors per sobre de la mitjana en la població, la densitat i el finançament de l'ajuntament, i per sota en l'IVSO i l'antiguitat de l'SMC.

APÈNDIX 3: RESUM TALLER CERCLE DE MEDIACIÓ JULIOL 2021

El dia 7 de juliol de 2021 es va celebrar el taller de millora del Cercle de Comparació Intermunicipal dels SMC. A causa del context de pandèmia, la trobada entre el personal tècnic municipal participant del projecte es va realitzar de manera virtual. Durant el taller, es van intercanviar experiències sobre un darrer any atípic condicionat per l'aparició de la COVID-19 i per la prestació continuada dels serveis de mediació ciutadana malgrat els confinaments, les limitacions a les reunions i altres mesures sanitàries preceptives en cada moment.

Un dels eixos principals del debat va ser l'atenció a la ciutadania: els participants al taller van coincidir que durant l'any 2020, i especialment durant els primers mesos de la pandèmia, es varen veure desbordats pel volum i la intensitat dels casos que els arribaven, caracteritzats de manera desconeguda fins al moment: **més malestar, de més intensitat i amb major importància de la salut mental**. Així, els primers mesos les intervencions estaven molt centrades en la contenció, l'acompanyament i la cura a les persones.

Durant el taller es va destacar l'**adaptació immediata i constant** dels professionals dels SMC per atendre la ciutadania. En efecte, arran del confinament decretat durant l'estat d'alarma, **l'atenció presencial va desaparèixer en la major part dels SMC i les vies d'accés van passar a ser el correu electrònic i el telèfon: l'atenció es va passar a fer de forma telefònica, whatsapp, videotrobada i per correu electrònic. Així mateix, la quantitat de casos va portar a molts serveis a crear llistes d'espera, una eina que es valora positivament per donar una bona qualitat del servei i treballar amb més ordre.**

La valoració sobre aquesta transició va ser molt positiva, ja que va permetre que els serveis de mediació seguissin duent a terme la seva activitat. També s'apunta com ha provocat una millora organitzativa, tant pel que fa a la clarificació dels protocols com al guany en agilitat.

⁸ A la taula 5 es mostren les mitjanes de població, densitat, IVSO, % de finançament per part d l'ajuntament i antiguitat del SMC del 25% dels ens locals que han tingut una evolució més a l'alça en cada indicador l'any 2020 respecte el 2019.

Durant el taller també es van apuntar algunes problemàtiques que es deriven de l'atenció telemàtica, com són la dificultat que tenen les persones d'edat avançada o la bretxa digital de la part més vulnerable de la societat.

Una altra principal novetat generada per la situació de pandèmia va ser la transició al teletreball. Per una banda, es valora positivament el seu funcionament i el fet que els serveis han pogut seguir treballant d'aquesta manera. Tanmateix, es va assenyalar que en alguns casos els ens locals no han proveït els professionals de les eines suficients per a desenvolupar-lo correctament. Un altre punt negatiu és el cost emocional que suposa l'absència de contacte presencial tant amb la ciutadania com amb l'equip: que justament aquest darrer aspecte era especialment necessari per fer front a les necessitats emocionals de les professionals que estaven treballant a primera línia. **Es va concloure que l'opció ideal és un equilibri entre treball presencial i teletreball tot establint espais de cura i acompanyament als equips.**

El treball transversal és un darrer aspecte que també destaca com a especialment rellevant i positiu durant l'any. **Les eines de treball no presencial van facilitar la creació de grups de treball per l'abordatge de situacions complexes i la coordinació en temes de salut mental, agilitzant la feina.**

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–.

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:

- ▶ Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)
- ▶ % de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei
- ▶ % d’hores de baixa s/ total d’hores anuals dels mediadors/es (només a partir del 5% es considera una Oportunitat de Millora)
- ▶ % de finançament per part d’altres institucions s/ despesa corrent

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 derivats o interromputs 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 multipartits 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)
- ▶ % d'Altres casos 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'enquany, es mostren:

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

QUADRE RESUM INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar la mediació ciutadana		2020		Gestionar els casos de mediació		2020		Vies d'accés dels casos de mediació		2020		Potenciar les diverses àrees de mediació		2020																			
ENCÀRREC POLÍTIC	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,1	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	24,4	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	38,9	% d'hores dedicades a activitats de mediació / gestió / facilitació s/total d'hores de mediador/a	56,8	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,6	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	2,7	Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	3,7	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	50,2	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	52,2	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	3,0	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	7,2	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	18,8	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	4,2	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	4,6	% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	2,8	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	3,8
	Llindar superior per OM: 30%																																	
	ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar el treball transversal		2020		Promoure la col·laboració amb altres agents		2020																										
		Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	11,6	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	24,7																													
		Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	5,8	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	59,3																													
		Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	10,9	% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	63,0																													
	USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat als SMC		2020		Ofertir un servei accessible als usuaris		2020		Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2020		Identificar els casos de mediació reparadora atesos		2020																		
		Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/gestió/facilitació	8,4	Hores d'obertura setmanal pel matí	22,6	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	67,3	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,8	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,2	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web		2020																				
		Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	1,5	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,6	% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,6	Visites al web (o blog)	2.793,3																									
		Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	49,7			% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12,0	Nombre d'actuacions en xarxes socials	55,7																									
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		16,7			% de casos d'Espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,7	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	9,6																										
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació		8,9			% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,0	Llindar superior per OM: 30%																											
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització		9,2																																
Visites professionals als Serveis de Mediació		5,2																																
VALORS ORGANITZATIUS		Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2020		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2020		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2020		Millorar les habilitats dels/les treballadors/res		2020																		
		% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	43,1	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	4,0	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	32,1	Llindar superior per OM: 5%		38.949,6		Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	19,1																			
	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	12,5	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	87,6																												
	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	43,4	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,9	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	87,6	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes		2020																									
	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	35,3			% de dones s/ total de mediadors/res	70,7																												
					% de dones comandament s/ total de comandaments	70,0																												
	ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2020		Finançar adequadament els recursos		2020																										
		Despesa corrent del servei per habitant	1,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0																													
		% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	33,5																													
						% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	66,5																											
ENTORN			2020				2020				2020				2020																			
	Població	63.500,3	Nombre de centres	1,1	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	98,0	IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	96,1																										
	Densitat de població	613,4	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	93,7	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	98,0	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	98,7																										
	Renda per càpita	14.400,2	IVSO 1: % d'atur	99,5	IVSO 4: % població de 85 anys o més	104,8																												

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 2020: 6,1		Ens locals participants: 43

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 2020: 2,1		Ens locals participants: 43

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 2020: 3,7		Ens locals participants: 43

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 2020: 7,2		Ens locals participants: 42

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:	$\frac{\text{Casos de mediació amb acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	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 2020: 24,4%	Ens locals participants: 43	

% 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:	$\frac{\text{Casos de mediació sense acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	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 2020: 6,6%	Ens locals participants: 43	

% 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:	$\frac{\text{Casos de gestió / facilitació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	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 2020: 50,2%	Ens locals participants: 43	

% 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 2020: 18,8%		Ens locals participants: 43

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:	<i>Número de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
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 2020: 38,9%		Ens locals participants: 43

% 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:	<i>Número de casos tancats, oberts a proposta del Servei de Mediació</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
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 2020: 1,9%		Ens locals participants: 43

% 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:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals</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 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 2020: 52,2%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 4,2%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 2,8%		Ens locals participants: 43

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 2020: 56,8%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 2,7%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 3,0%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 4,6%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 3,8%	Ens locals participants: 43	

% d'hores dedicades a projectes compartits 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 en Projectes coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió medidora al conjunt del projecte.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals: 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 en Projectes coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió medidora al conjunt del projecte. <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 2020: 3,8%	Ens locals participants: 43	

% 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 2020: 3,1%	Ens locals participants: 43	

% d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries 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 participades 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:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries: 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 participades 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 2020: 11,3%	Ens locals participants: 43	

% 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 2020: 10,8%		Ens locals participants: 43

Impulsar el treball transversal

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en projectes compartits		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Projectes Compartits Municipals en els que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any coliderant-los amb 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 mediatadora al conjunt del projecte.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals: Nombre total de Projectes Compartits Municipals en els que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any coliderant-los amb 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 mediatadora al conjunt del projecte. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,6	Ens locals participants: 43	
Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Taules transversals del municipi		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi: Nombre total de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 5,8	Ens locals participants: 43	
Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Intervencions comunitàries		
Explicació de l'indicador: Nombre d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades 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 participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries: Nombre total d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades 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 2020: 10,9	Ens locals participants: 43	

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:	$\frac{\text{Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	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 2020: 24,7%		Ens locals participants: 43

% 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:	$\frac{\text{Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents}}{\text{Número d'activitats formatives realitzades en el període}}$	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 2020: 53,3%		Ens locals participants: 35

% 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:	<i>Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents</i>	x 100
	<i>Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període</i>	
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 2020: 63,0%		Ens locals participants: 34

II. DIMENSÍO 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 2020: 8,4	Ens locals participants: 19

Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/total de casos tancats (excepte desestimats)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat del SMC, entesa com el temps mitjà per donar una primera resposta a una sol·licitud rebuda.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció (casos de mediació/ gestió/ facilitació) : La sol·licitud rebuda al SMC computa tan si la demanda ha estat rebuda per via escrita, telefònica o presencial. La primera intervenció s'entén com el contacte del/a mediador/a amb la part sol·licitant, sigui presencial o telefònica. No es computen trucades telefòniques per a concertar hora, només trucades amb contingut tècnic. Es computa el temps entre sol·licitud i primera intervenció del total de casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,5	Ens locals participants: 41

Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)
Explicació de l'indicador:

Mitjana de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any.

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."

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:

- 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. *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 2020: 49,7
Ens locals participants: 41
% de casos multipartes 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 multipartes.

Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos multipartes tancats en el període</i>	x 100
	Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)	

Variables emprades:

- Número de casos multipartes tancats en el període: Es consideraran multipartes 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. *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 2020: 16,7%
Ens locals participants: 43

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 2020: 8,9		Ens locals participants: 14

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 2020: 9,2		Ens locals participants: 11

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 2020: 5,2		Ens locals participants: 43

Oferir un servei de qualitat als SMC

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 2020: 22,6	Ens locals participants: 43	

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 2020: 8,6	Ens locals participants: 43	

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos veïnals sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos Veïnals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Veïnals: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una comunitat de veïns o derivada de relacions de veïnatge. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït el conflicte. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 67,3%	Ens locals participants: 43	

% 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 2020: 11,2%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 2,6%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 12,0%		Ens locals participants: 43

% 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>	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 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 2020: 0,4%		Ens locals participants: 43

% 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>	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'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 2020: 1,7%		Ens locals participants: 43

% 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>	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"> ➤ 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 2020: 2,0 %		Ens locals participants: 43

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:	$\frac{\text{Casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	x 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 2020: 2,8%		Ens locals participants: 43

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 2020: 2.793		Ens locals participants: 35

Nombre d'actuacions en xarxes socials	
Explicació de l'indicador: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en xarxes socials</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'actuacions en xarxes socials: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 55,7	Ens locals participants: 42

Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió	
Explicació de l'indicador: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 5,6	Ens locals participants: 43

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, 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 2020: 100,00%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 0,00%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 43,4%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 35,3%		Ens locals participants: 43

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:	$\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	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 2020: 43,1		Ens locals participants: 43

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 2020: 12,5		Ens locals participants: 43

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 2020: 8,9		Ens locals participants: 43

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 2020: 4,0%		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:	<i>Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert): Sou brut anual del lloc de treball de Mediator/a a jornada completa tant interns com externs (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base de cada Ajuntament (mediadors/res interns) o de l'empresa externa (mediadors/res externs). En cas de professionals amb dedicació parcial, caldrà -tot mantenint la relació "dedicació/ sou"- imputar un sou com si es realitzés efectivament una jornada estàndard, segons conveni de l'ajuntament. No es consideren els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris.. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 28.950€	Ens locals participants: 41	

Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'antiguitat del conjunt de mediadors, com una aproximació a l'acumulació d'experiència i continuïtat del servei.		
Fórmula de càlcul:	<i>Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res</i> <i>Nombre de mediadors/res</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res: Sumatori dels mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res, tan interns com externs, tan a temps complert com a temps parcial, a 31 de desembre de l'any en estudi. Aquesta dada tan sols s'omplirà per aquells Serveis de Mediació Ciutadana que portin existint un mínim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 87,6	Ens locals participants: 42	

Millorar les habilitats dels/les treballadors/res

Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de formació dels/les mediadors/es.		
Fórmula de càlcul:	<i>Hores anuals de formació dels/les mediadors/es</i> <i>Nombre de mediadors/res a temps complert</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de formació dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de formació i participació a jornades i congressos (relacionats amb la mediació), rebudes pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 32,1	Ens locals participants: 43	

Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de supervisió dels/les mediadors/es.		
Fórmula de càlcul:	<i>Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es</i>	
	<i>Nombre de mediadors/res a temps complert</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de supervisió, realitzades pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 19,1		Ens locals participants: 43

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

% de dones s/ total de mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la perspectiva de gènere en el conjunt del personal mediador.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de dones mediadores</i>	x 100
	<i>Nombre de mediadors/res</i>	
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 2020: 70,7%		Ens locals participants: 43

% de dones comandament s/ total de comandaments		
Explicació de l'indicador: Percentatge de DONES amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del Servei de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de dones amb càrrecs de comandament</i>	x 100
	<i>Nombre total de comandaments</i>	
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 2020: 70%		Ens locals participants: 20

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.		
Fórmula de càlcul:	<i>Despeses corrents del servei</i>	
	<i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,4€		Ens locals participants: 43

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SMC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SMC.		
Fórmula de càlcul:	<i>Despeses corrents del servei</i>	
	<i>Despeses corrents del Pressupost Municipal</i>	
x 100		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,14%		Ens locals participants: 43

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 2020: 0,00%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 33,5%		Ens locals participants: 43

% 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 2020: 66,5%		Ens locals participants: 43

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre d'habitants}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 63.500 hab.	Ens locals participants: 43
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 2020: 613,4	Ens locals participants: 43
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 2020: 14.400€	Ens locals participants: 43
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 2020: 1,12	Ens locals participants: 43

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: L'Índex de vulnerabilitat social és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis que participen en el Cercle. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable¹ adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals dels sis indicadors s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació (excloent el municipi de Barcelona). Per a l'agregació dels sis indicadors, s'ha seguit aquest procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Estandardització:</i> els valors transformats amb base 100 s'han estandarditzat. És a dir, se'ls ha aplicat un procediment estadístic per traslladar-los a una nova escala amb mitjana 0 i desviació típica 1, que té la forma d'una distribució normal (concentrada al voltant del punt central i amb un nombre similar de municipis a banda i banda). 2. <i>Tipificació:</i> els valors estandarditzats s'han tipificat. Això significa que s'han transformat en una escala amb una mitjana de 100 i una desviació típica de 20. 3. <i>Agregació:</i> s'ha aplicat una mitjana aritmètica dels valors tipificats dels sis indicadors (obtinguts al pas anterior). S'ha atorgat el mateix pes a tots els indicadors. 	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la <i>Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i>. • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. Font: <i>Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)</i>. • Dificultat d'accés a l'habitatge: percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants (preu dels lloguers, 2017; IRPF: 2015). Font: <i>Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT</i>. • <i>Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).</i> • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. Font: <i>Institut Nacional d'Estadística (INE)</i>. • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. Font: <i>Idescat</i>. 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 93,7	Municipis participants: 40

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 2020: 99,5	Municipis participants: 40

IVSO 2: Base imposable mitjana de l'IRPF (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (renda més alta) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més baixa) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Base imposable mitjana de l'IRPF (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. <i>Font: Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 98,0	Municipis participants: 40

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

Explicació de l'indicador:

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

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

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

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

Variables utilitzades:

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

Valor mitjà de l'indicador 2020: 98,0

Municipis participants: 40

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

Explicació de l'indicador:

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

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

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

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

Variables utilitzades:

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

Valor mitjà de l'indicador 2020: 104,8

Municipis participants: 40

IVSO 5: Percentatge de població nascuda fora de la UE (base 100)
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.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Percentatge de població nascuda fora de la UE}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona}} \times 100$$
 (mitjana Demarcació Barcelona = 100)

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

Variables utilitzades:

- Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. *Font: Institut Nacional d'Estadística (INE).*

Valor mitjà de l'indicador 2020: 96,1%

Municipis participants: 40

IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)
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.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Taxa d'escolarització als 17 anys}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona}} \times 100$$
 (mitjana Demarcació Barcelona = 100)

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

Variables utilitzades:

- 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: Idescat.*

Valor mitjà de l'indicador 2020: 98,7

Municipis participants: 40



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Igualtat i
Sostenibilitat Social

**Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
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 Recursos Humans,
Hisenda i Serveis Interns

**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