

12a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2021

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

**12a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal de serveis
de mediació ciutadana**

Resultats any 2021

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

Àrea de 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.....	11
ANTECEDENTS.....	13
QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?.....	13
MISSIÓ.....	13
OBJECTIUS.....	13
TRES CARACTERÍSTICS.....	14
DESTINATARIS.....	15
COMPROMISOS DELS PARTICIPANTS.....	15
RESULTATS OBTINGUTS PELS ENS LOCALS.....	15
IMPACTES DEL PROJECTE.....	16
REONEIXEMENTS.....	17
ALGUNES XIFRES.....	17
FASES DELS CERCLES.....	18
FASE DE DISSENY.....	19
QUADRE RESUM D'INDICADORS (QRI).....	20
INDICADORS TRANSVERSALS.....	21
REVISIÓ D'INDICADORS.....	21
FASE DE MESURA.....	21
PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE DADES.....	21
VALIDACIÓ DE DADES.....	23
CÀLCUL DELS INDICADORS I LES MITJANES.....	23
FASE D'AVUACIÓ.....	24
QUÈ ÉS I QUÈ NO ÉS L'AVUACIÓ EN ELS CERCLES.....	24
PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS (PIESL).....	25
L'AVUACIÓ EN EL MARC DELS TALLERS DE MILLORA.....	26
ELS INFORMES DE RESULTATS GLOBALS.....	27
FASE DE MILLORA (TALLERS).....	28
FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ.....	31
INFORME DE CONCLUSIONS.....	33
1. PRESENTACIÓ.....	35
2. RECURSOS ECONÒMICS, ABAST DEL SERVEI I MODEL DE GESTIÓ.....	37
RECURSOS ECONÒMICS.....	37
ACCESSIBILITAT I VISIBILITAT DEL SERVEI.....	39
DISTRIBUCIÓ DE LES CÀRREGUES DE TREBALL DELS PROFESSIONALS DELS SMC.....	40
MODEL DE GESTIÓ DEL SERVEI.....	41
3. GESTIÓ DE CASOS.....	46
TIPOLOGIA D'ATENCIIONS.....	46
MILLORA EN LA QUALITAT DELS SERVEIS.....	47
COL·LABORACIÓ AMB ALTRES AGENTS.....	50
VIES D'ACCÉS AL SERVEI.....	51
4. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ.....	54
VOLUM D'ACTIVITAT DELS SERVEIS.....	54
IMPULS DE LA COL·LABORACIÓ AMB ALTRES AGENTS.....	55
GRAU DE SATISFACCIÓ.....	56
5. ACCIÓ COMUNITÀRIA.....	58
PARTICIPACIÓ EN ACCIONS DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA.....	58
CAPACITAT D'IMPULS DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA.....	59

6. ALTRES EIXOS DE TREBALL	61
ACTIVITATS D'ASSESSORAMENT.....	62
ACTIVITATS DE DIFUSIÓ	62
PARTICIPACIÓ EN TAULES TRANSVERSALS DEL MUNICIPI.....	64
7. ANÀLISI DE LES FITXES D'ACTIVITATS DE FORMACIÓ, SENSIBILITZACIÓ I ACCIÓ	
COMUNITÀRIA DE LES MEMÒRIES DELS SMC.....	65
ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ.....	67
ACCIONS DE FORMACIÓ.....	71
ACCIÓ COMUNITÀRIA	75
RESUM DEL 2021.....	78
8. CONCLUSIONS.....	79
ANNEXOS.....	81
GUIA D'INTERPRETACIÓ.....	83
INTRODUCCIÓ.....	84
QUADRE RESUM INDICADORS.....	87
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC.....	89
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT.....	103
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH	111
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA.....	117
V. ENTORN.....	119

ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL

PRÒLEG

Us presentem l'informe dels resultats de la 12a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana, la qual ha comptat amb la participació de 41 ajuntaments i 4 consells comarcals que formen part del programa de mediació, una aposta que s'inicia l'any 2006 i que s'ha consolidat al llarg d'aquests anys.

L'informe parteix de les dades de l'any 2021, un període marcat per les conseqüències socials, econòmiques i emocionals de la COVID-19 que han impactat en les persones i les comunitats. L'anàlisi permet mostrar l'adaptació dels serveis municipals a aquest nou context, així com els aprenentatges i reptes que se'n deriven. Alhora, es destaca la consolidació dels Serveis de Mediació Ciutadana com a referents en el desplegament de polítiques de convivència al territori, especialment en el marc de les comunitats de veïns i veïnes i l'espai públic.

En aquest sentit, la mediació és un element clau en la resiliència de les ciutats i pobles, que permet treballar per a la cohesió social a través de la creació, reforç i recuperació de vincles entre el veïnat, la construcció de comunitat, la visió restaurativa, així com la pro activitat en la intervenció.

Per això, és important posar en valor el bagatge dels equips tècnics i la trajectòria i potencialitat dels serveis de mediació, ja que són essencials per donar resposta als reptes socials i de convivència que tenim actualment i als que s'entreveuen pel futur.

Vull agrair l'esforç, la dedicació i la capacitat d'adaptació de tot el personal tècnic i de referència dels ens locals, així com dels equips de la Diputació que, any rere any, fan possible un aprenentatge permanent i la millora contínua en els serveis de mediació.

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

Lluïsa Moret Sabidó

Presidenta de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona

ANTECEDENTS

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

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

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

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

QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?

Missió

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

Objectius

El projecte té els objectius següents:

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

Trets característics

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

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

- 1 Es basa en la idea de “comparar per millorar”:** des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'aprendre dels altres és clau en la metodologia dels Cercles.
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt):** en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.
- 3 És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.
- 4 Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.
- 5 No té cost directe per als municipis:** els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 925 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte¹.

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

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

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

Perfils

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

Compromisos dels participants

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

1

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

2

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

3

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

Resultats obtinguts pels ens locals

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



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



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



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



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



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



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

Impactes del projecte

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

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

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

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora de les darreres cinc edicions (2) i Enquesta als participants dels CCI

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>

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

Reconeixements

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



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

Premi Alfons Ortuno d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques. 1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió. 1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.



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

Congrés de gestió pública avançada. Finalista



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública. 1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres



ABAST

21 edicions
23 serveis avaluats
32 tallers realitzats*



PARTICIPACIÓ

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



VALORACIÓ

8,7 de 10 valoració tallers**
85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei
83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

*Dada corresponent a l'any 2021.

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

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

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Edició (2022)
Polícia Local	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	17a
Neteja viària i residus	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	51	19a
Biblioteques	54	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	19a
Espais Escènics	29	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	15a
Escoles Bressol	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	17a
Escoles de Música	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	18a
Esports	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	19a
Serveis Socials	55	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	21a
Mercats Municipals	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	16a
Fires Locals	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	14a
Serveis Locals d'Ocupació	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	14a
OMIC	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	14a
Seguretat alimentària	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	13a
Enllumenat Públic	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	13a
Servei de Mediació Ciutadana	14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	12a
Verd urbà			14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	10a
Serveis culturals					14	17	18	18	22	21	27	24	8a
Museus locals						13	23	35	37	50	50	50	7a
Cementiris Municipals							11	12	12	12	13	12	6a
Oficines tècniques laborals									17	18	18	18	4a
Abastament d'aigua									15	18	19	22	4a
Serveis d'igualtat												13	1a
Total Cercles	15	15	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	
Total participants en els Cercles	495	516	574	604	646	695	748	866	911	920	946	990	

FASES DELS CERCLES

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

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



Fase de disseny

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

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

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

Fase de millora

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

Fase de comunicació i implementació

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

Fase de disseny

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

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

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

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

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

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

Quadre resum d'indicadors (QRI)

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

Exemple de QRI d'un cercle

Dimensió	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
DIMENSIO POLITIC / ESTRATEGIC	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 1</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 2</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 3</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 4</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>								Indicador 1	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 2	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 3	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 4	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 1	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 2	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 3	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 4	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
DIMENSIO USUARI	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 5</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 6</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 7</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 8</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>								Indicador 5	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 6	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 7	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 8	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 5	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 6	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 7	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 8	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
DIMENSIO VALORS ORGANIZATIUS I RH	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 9</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 10</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 11</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 12</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>								Indicador 9	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 10	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 11	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 12	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 9	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 10	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 11	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 12	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
DIMENSIO ECONOMIA	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 13</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 14</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 15</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 16</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>								Indicador 13	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 14	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 15	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 16	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 13	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 14	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 15	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 16	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
DIMENSIO ENTORN	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 17</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 18</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 19</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 20</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>								Indicador 17	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 18	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 19	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 20	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 17	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 18	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 19	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				
Indicador 20	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																				

DIMENSIO ENCÀRREC POLITIC / ESTRATEGIC

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

DIMENSIO USUARI

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

DIMENSIO VALORS ORGANIZATIUS I RH

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

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

Revisió d'indicadors

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



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es 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.

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

Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable (→) 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
92% omplert

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

Núm.	Variable	Valor 2020	Valor 2019	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
V1	Persones usuàries ateses a l'SLO		1.671	✓	0%	Persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, 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, telefonic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiment individual (accions de formació, postinserció, 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; estudis primaris sense certificat; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batallerat 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 variable és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si 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-ha als comentaris

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

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 Cercles de comparació intermunicipal

Municipi

Eix	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)		Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)		Fomentar la cooperació amb el sector empresarial		Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació		Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses							
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020						
Eficiència pública	% per persona atesa amb la població d'ofertes: 10 i 64 anys	4,1 %	4,1 %	% per persona atesa atesa	41,8 %	41,8 %	% cooperació amb empreses amb el total de persones del municipi	7,8 %	7,8 %	% persones ateses que ho han treballat bé	22,8 %	22,8 %	Número de llocs de treball ocupats per cada 1000 persones usuàries ateses	28,8	28,8	
	% per persona atesa amb estudis secundaris i terciaris	38,3 %	38,3 %	% per persona atesa amb residència al municipi	5,5 %	5,5 %	% cooperació que ho han treballat amb partícips locals	1,8 %	1,8 %	% persones ateses que ho han treballat bé (ambtre professionalment)	55,3 %	55,3 %		% llocs de treball coberts amb el total de llocs de treball d'oferta	64,4 %	64,4 %
					% cooperació amb empreses que s'ha d'el municipi	83,1 %	83,1 %	% persones usuàries del municipi que han treballat amb la col·laboració de l'IBEL	8,8 %	8,8 %						

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

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

Validació de dades

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

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

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

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

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

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

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

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

* És necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'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

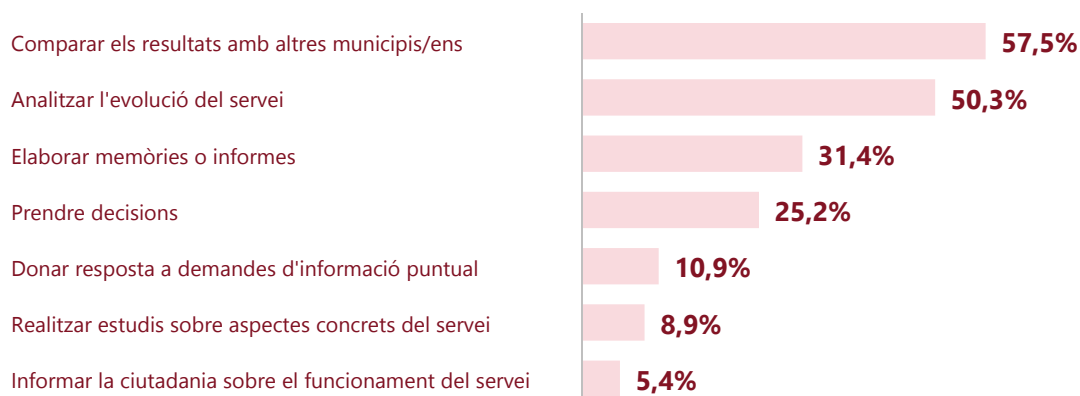
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

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 s'utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

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

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

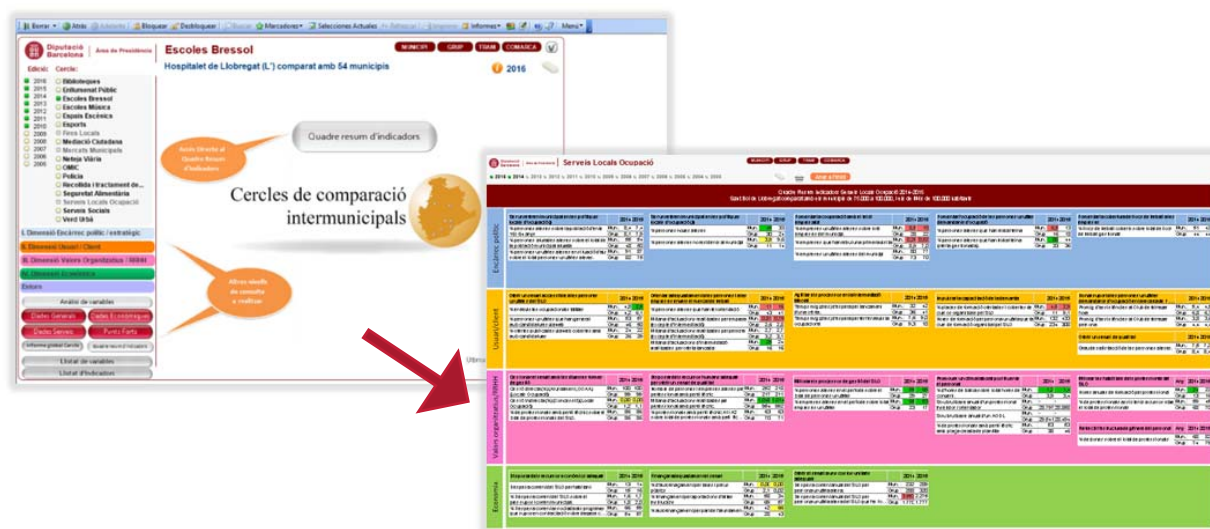
² Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

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.

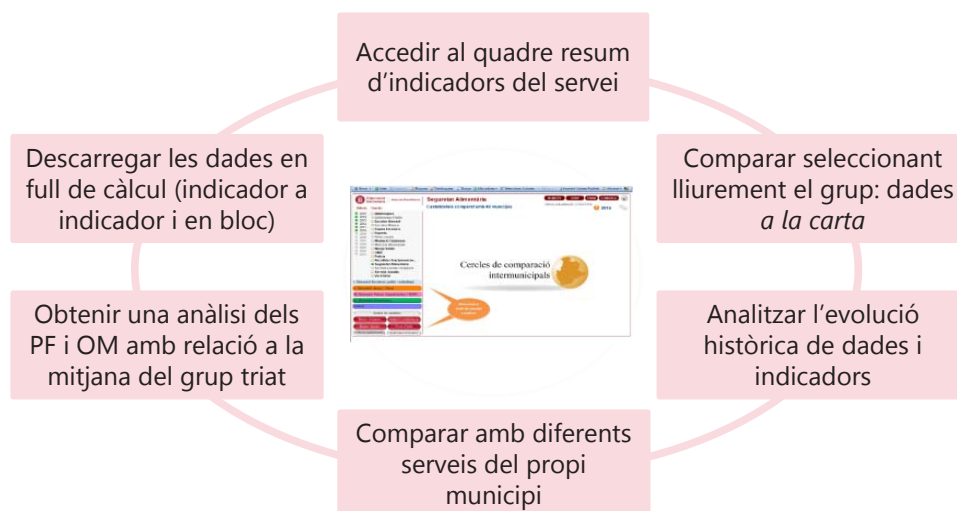
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

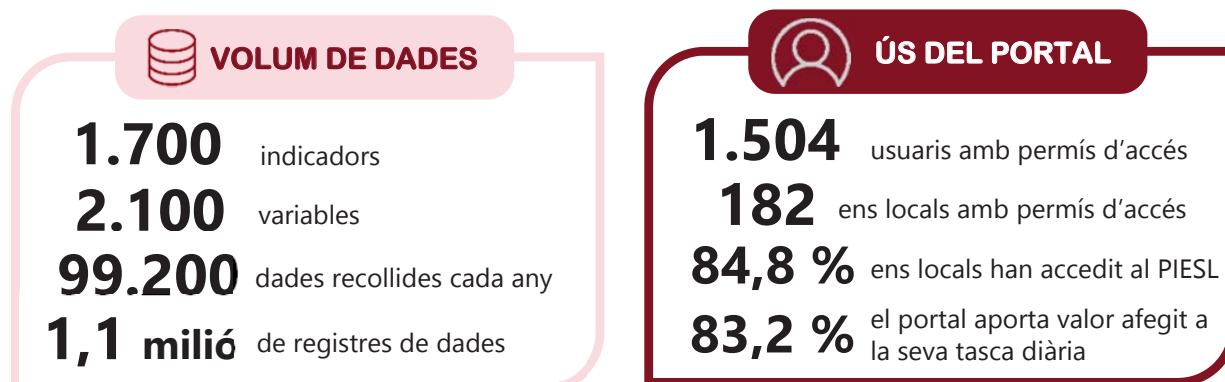


Sistema de semàfors

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 2020 i 2021 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.

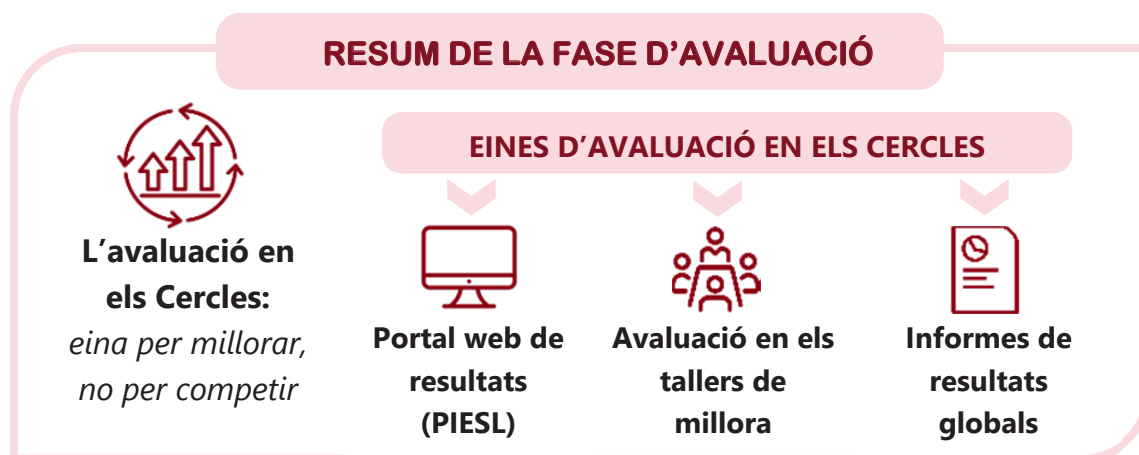
En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

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/ci>



Fase de millora (Tallers)

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

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

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

Esquema de treball dels tallers de millora



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

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

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

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

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

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

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

8,7
nota mitjana
tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,7 sobre 10.

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

Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7 %

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

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu 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 fortaleses...

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. PRESENTACIÓ

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

El CCI de SMC està liderat pel Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida, que té el Programa de mediació ciutadana i compta amb el suport del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

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

- ▶ Suport als ens locals amb **servei de mediació ciutadana (SMC)** propi. El 2021 compta amb 46 ens locals adherits al programa i 120 professionals de la mediació.
- ▶ Prestació directa d'un **Servei itinerant de mediació ciutadana (SIMC)** adreçat als municipis que no compten amb servei de mediació ciutadana propi. Les dades sobre la prestació d'aquest servei no es recullen en el marc del projecte del CCI SMC.

L'Informe de la XII^a edició dels CCI SMC presenta, aquest any, les principals línies d'evolució dels indicadors més rellevants en termes de finançament, abast del servei, model de gestió o satisfacció dels usuaris, per grups de població. Així mateix, reflecteix quina va ser la situació dels serveis l'any 2021 des de diverses dimensions d'anàlisi (gestió de casos, formació i sensibilització, acció comunitària i altres eixos de treball).

Gestió de casos	Gestió de conflictes mitjançant un treball tècnic entre dues o més parts, individual o grupal, per a la recerca d'una via pacífica i equitativa de superació del conflicte o de reducció de la conflictivitat i de refer vincles.
Formació i sensibilització	Activitats de sensibilització i formació al personal de l'ens local i a la ciutadania en l'àmbit de la mediació; proposta i realització de xerrades, formacions o altres accions per a aconseguir que els ciutadans i el personal de l'ens local coneguin les oportunitats que els pot oferir l'SMC i l'abordatge dialogat dels conflictes.
Acció comunitària	Activitats orientades a generar relacions positives , enfortir els vincles socials, el sentiment de pertinença a la comunitat i millorar la cohesió social . Aquestes accions contempen tant les intervencions comunitàries com els projectes compartits amb altres agents.
Altres activitats	Activitats d'assessorament tècnic i professional, activitats de divulgació i difusió de l'acció mediatora i de les activitats que es duen a terme des del servei. Aquestes activitats es concreten en accions d'assessorament a tercers, accions de difusió a la xarxa i participació en taules transversals.

A més, l'informe incorpora una breu anàlisi qualitativa de les activitats recollides a les memòries dels diferents serveis adscrits al programa de mediació.



En concret, l'objectiu d'aquest informe és triple:

- ▶ Disposar d'una **anàlisi del procés de retorn i normalització de l'activitat en la prestació dels SMC, en un any marcat per l'inici de la recuperació de la normalitat després de la pandèmia de la COVID-19.**
- ▶ **Incorporar una anàlisi quantitativa i qualitativa de les fitxes d'activitat recollides a les memòries dels SMC.**
- ▶ **Posar en valor la pròpia mediació ciutadana, l'activitat duta a terme pels ens locals en matèria de mediació ciutadana i el programa de mediació ciutadana** de la Diputació de Barcelona en el marc de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.

L'informe s'estructura en vuit capítols:

1. El **primer capítol** correspon a la presentació de l'informe.
2. El **segon capítol** conté l'anàlisi dels recursos econòmics, abast del servei i model de gestió dels SMC.
3. El **tercer capítol** presenta l'anàlisi quantitatiu de les activitats de gestió de casos.
4. El **quart capítol** analitza les dades relacionades amb les activitats de formació i sensibilització.
5. El **cinquè capítol** conté l'anàlisi de les activitats vinculades a l'acció comunitària.
6. El **sisè capítol** se centra en analitzar les fitxes d'activitats de formació, sensibilització i acció comunitària proporcionades pels municipis.
7. El **setè capítol** exposa les dades clau del CCI dels SMC per l'any 2021.
8. El **vuitè capítol** recull les principals conclusions.

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

Nombre d'ens locals participants al Cercle		Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI ² (en xifres absolutes i en % sobre la població de la demarcació)	
	45 <small>(96% dels ens locals a qui la Diputació dona suport)</small>		2,78 milions 80%

Convé destacar que en aquesta edició s'han incorporat dos nous municipis participants al projecte (Sant Celoni i Sitges) i un altre ens local (Mataró) ha incorporat dos nous punts d'atenció al seu municipi per apropar el servei a la ciutadania.

¹ Entre els ens locals participants al CCI SMC 2021 s'inclou a Arenys de Munt tot i comptar amb una població inferior a 10.000 habitants (9.191 habitants l'any 2021).

² No inclou dades de la ciutat de Barcelona ja que l'Ajuntament de Barcelona no forma part del programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona.

2. RECURSOS ECONÒMICS, ABAST DEL SERVEI I MODEL DE GESTIÓ

A continuació es presenten els indicadors clau dels SMC l'any 2021, que s'acompanyen d'una anàlisi evolutiva dels últims cinc anys. Aquesta anàlisi té la voluntat de caracteritzar la visió de cadascuna de les línies de servei.

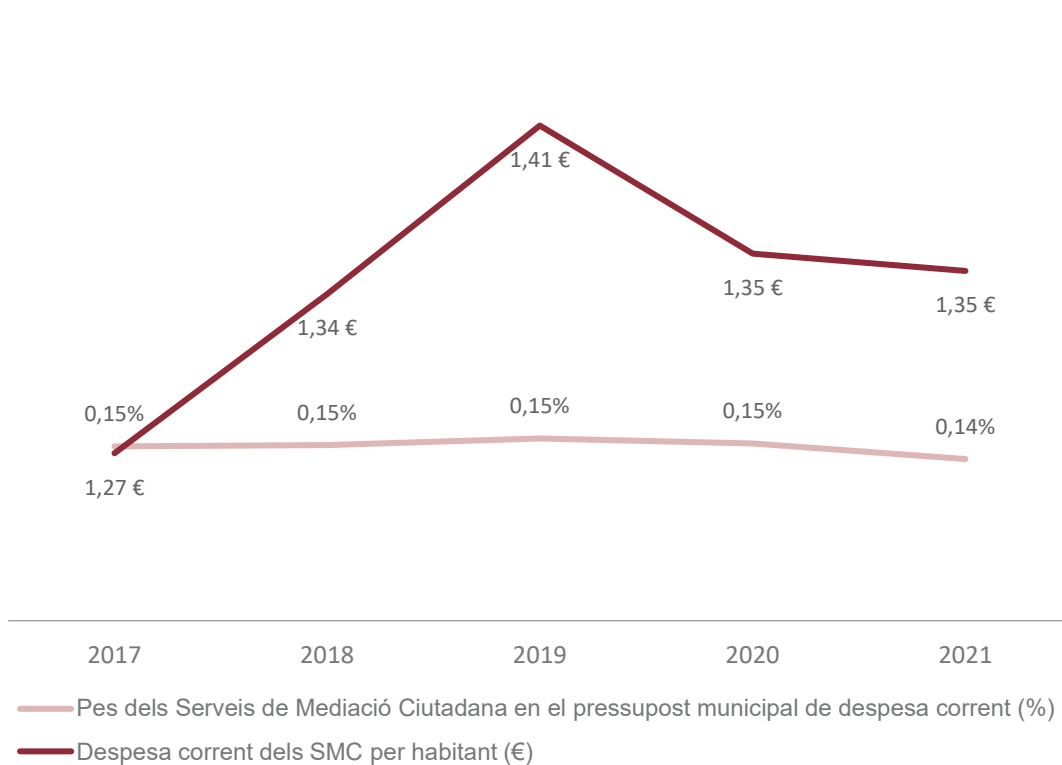
Recursos econòmics

Esforç pressupostari

La despesa corrent dels SMC durant l'any 2021 s'ha mantingut estable respecte la de l'any 2020 (1,35€ per habitant). Pel que fa a l'evolució experimentada en els darrers cinc anys, s'observa un increment de la despesa per habitant entre el 2017 i el 2019, quan s'assoleix un màxim històric i marca un punt d'inflexió. L'any 2020 posa fi a aquesta tendència, marcant un valor, inferior al del 2019 però superior al del 2018, que s'ha estabilitzat el 2021.

El percentatge que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost municipal el 2021 se situa en un 0,14%.

Esforç pressupostari municipal en la prestació dels SMC



Si s'analitzen les dades agrupades segons grups de població (Grup +10, que fa referència als ens locals d'entre 10.000 i 60.000 habitants³; i Grup +60, que inclou els ens locals de més de 60.000 habitants) s'observen diferències significatives.

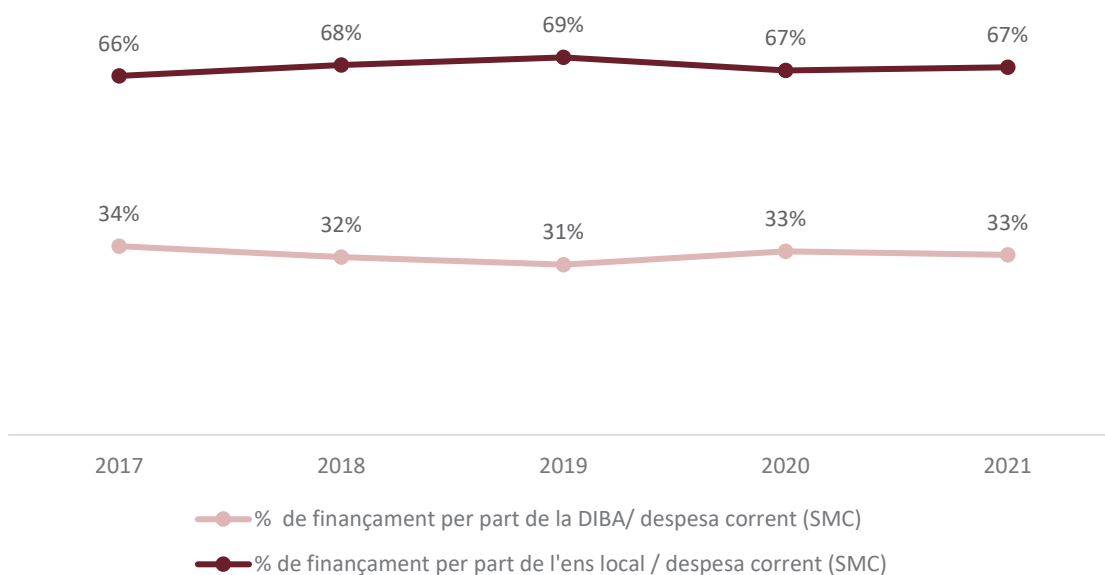
Pel que fa a la despesa corrent per habitant, mentre que la del Grup +60 (1,47€ per habitant) és major que la mitjana global (1,35€ per habitant); la del Grup +10 se situa clarament per sota (1,15€ per habitant).

Igualment, el pes de la despesa corrent dels SMC en el pressupost corrent municipal és superior en els municipis del Grup +60 (representa el 0,15% del pressupost corrent municipal) en comparació amb el Grup +10 (destina als SMC, de mitjana, el 0,11% del pressupost corrent municipal).

Origen del finançament

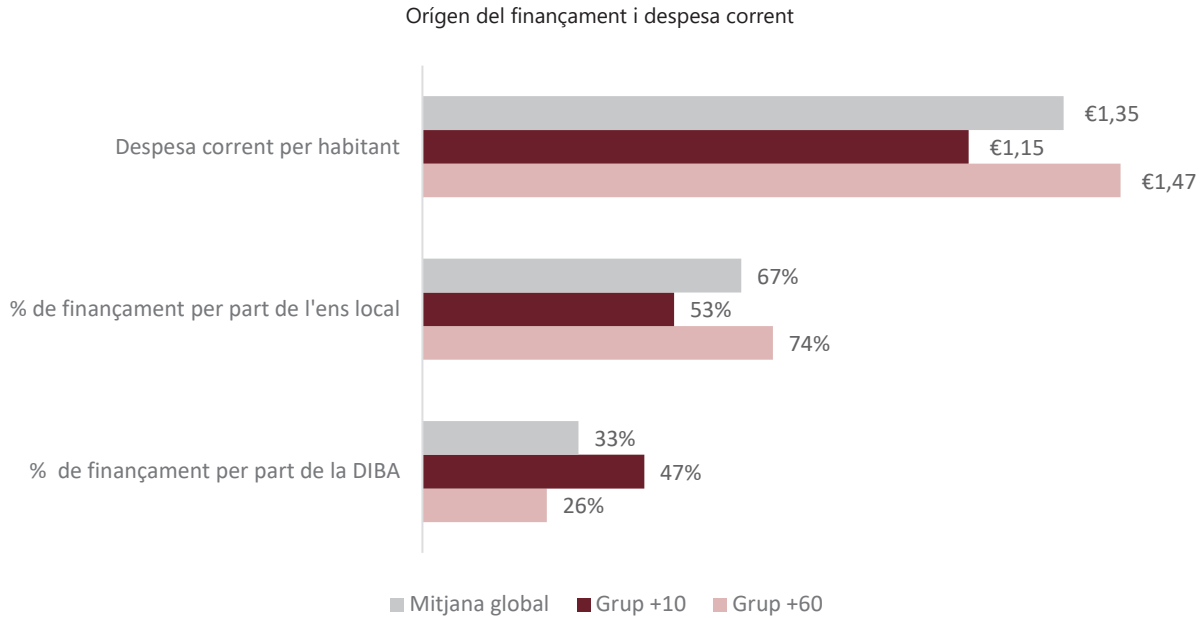
L'origen del finançament dels SMC es manté pràcticament estable al llarg dels últims cinc anys situant-se en un 33% de finançament per part de la Diputació de Barcelona i un 67% per part de l'ens local el 2021. En general, la tendència global mostra com dos terços del finançament dels SMC són assumits pels ens locals, mentre que la Diputació de Barcelona n'assumeix l'altre terç.

Evolució de l'origen del finançament dels SMC



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

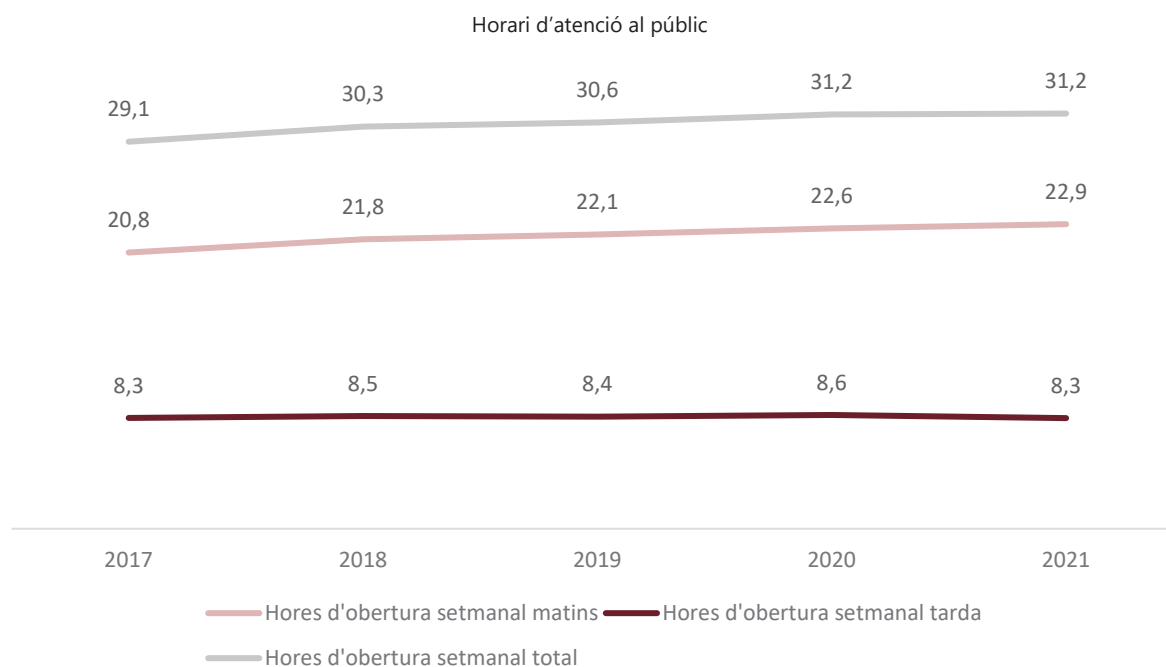
Si s'analitza la **correlació entre l'origen del finançament i la despesa corrent dels servei per habitant**, s'observa una relació positiva entre nombre d'habitants, despesa corrent i percentatge de finançament per part de l'ens local.



Accessibilitat i visibilitat del servei

El nombre d'oficines d'SMC el 2021 arreu del territori comptabilitzades en els Cercles arriba a 52. Tal com s'ha exposat anteriorment, alguns SMC disposen de més d'una oficina amb l'objectiu de ser el màxim presents al territori i propers a la ciutadania.

El nombre total d'hores d'obertura al públic el 2021 se situa en 31,2 hores setmanals de mitjana. Per tant, el nombre d'hores d'obertura s'ha incrementat, de mitjana, en 2 hores respecte l'any 2017, i se situa, fins i tot, per sobre de les hores d'obertura de l'any 2019, abans de la pandèmia. Aquest increment es **concentra en l'horari d'obertura matinal**, que passa de 20,8 hores setmanals l'any 2017 a 22,9 l'any 2021. L'horari d'obertura a les tardes es manté estable al voltant de les 8,3 hores.



Sembla que existeix una certa relació **entre la dimensió del municipi, els recursos dels que disposa (tant econòmics com humans) i el temps d'obertura total dels SMC**. En concret, existeix una **diferència mitjana de pràcticament 7 hores d'obertura al matí i 4 hores d'obertura a la tarda** entre els municipis dels dos grups de comparació, amb més hores d'obertura al Grup +60 en totes dues franges horàries.

En efecte, la mitjana d'hores d'obertura setmanal al matí del Grup +10 se situa en 20,7. En canvi, les del Grup +60 arriben a 27,3. Pel que fa a les hores d'obertura a la tarda, la diferència és encara major. El Grup +10 obre una mitjana de 6,9 hores i el Grup +60 la supera amb escreix aquesta mitjana arribant a 11,2 hores d'obertura a la tarda. Finalment, **també s'observa una relació positiva entre l'antiguitat dels professionals del servei i l'horari d'obertura al matí**: major antiguitat de les persones mediadores, major horari d'obertura al matí.

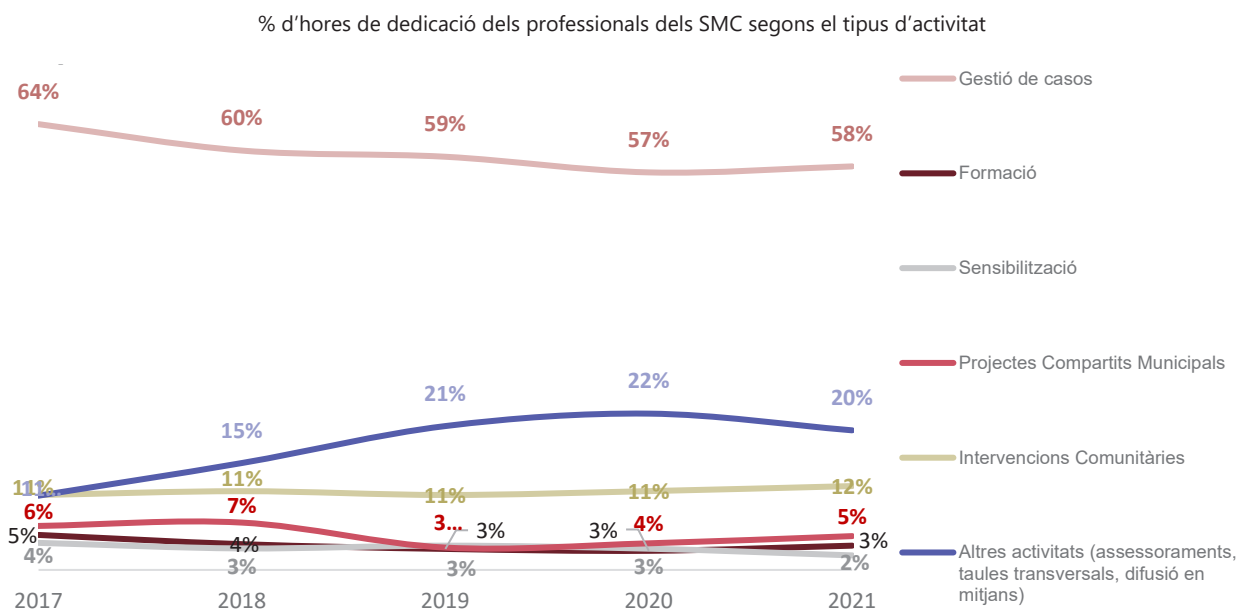
Distribució de les càrregues de treball dels professionals dels SMC

El **percentatge d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a la gestió de casos el 2021** se situa en un **58%**. Així, durant els últims cinc anys **l'activitat dels professionals dels SMC s'ha concentrat principalment en la gestió de casos** (mediació, gestió i facilitació). Tanmateix, es percep una **lleugera i continuada reducció d'aquest percentatge** (ha passat del 64% el 2017 al 58% el 2021). Aquesta reducció no ha repercutit a la **cobertura del servei** ja que les dades de participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants s'han incrementat en els últims 5 anys. Aquesta anàlisi es concretarà a l'apartat de gestió de casos que es presenta més endavant.

Amb tot, el **percentatge d'hores dedicades a la gestió de casos s'ha anat reduint lleugerament en els últims anys en favor d'altres activitats com assessorament, participacions en taules transversals i activitats de difusió en mitjans de comunicació** que, analitzades conjuntament, han augmentat en 8 punts percentuals en temps de dedicació en els últims cinc anys.

Pel que fa al temps de **dedicació a intervencions comunitàries**, s'ha situat en un **12%** aquest **2021**. **Aquesta dada s'ha incrementat en un 1,28 punts percentuals** en els últims cinc anys.

Respecte als **projectes compartits municipals**, el **percentatge de temps de dedicació dels professionals** se situa en un **5%** el **2021**.



Per últim, la dedicació horària a les **activitats de formació se situa en un 3% aquest 2021**, mentre que la dedicació horària a les **activitats de sensibilització s'ha situat en un 2%**.

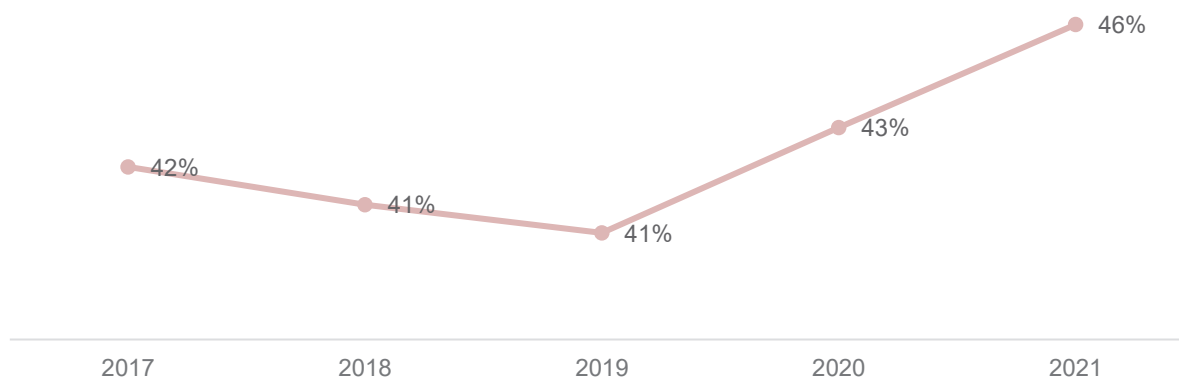
Model de gestió del servei

La **gestió directa del servei continua sent el model únic de prestació dels SMC**.

Formes de gestió (2017 – 2021)		
	100%	Gestió directa (ajuntaments, OA, empreses municipals, Consells Comarcals)
	0%	Gestió indirecta (concessió, altres)

Tanmateix, existeix un elevat **percentatge de despesa externalitzada de mediació sobre la despesa corrent del servei**, que se situa en un **46% el 2021**. S'observa un **increment de gairebé 4 punts percentuals d'aquest indicador respecte el 2017**.

Aquesta externalització de la despesa s'accentua en els municipis de més de 60.000 habitants (Grup +60), on s'arriba pràcticament al 50% de mitjana, mentre que la mitjana del Grup +10 és lleugerament inferior al 40%.



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

Respecte a la **GESTIÓ DE PERSONES**, cal destacar tres aspectes clau:

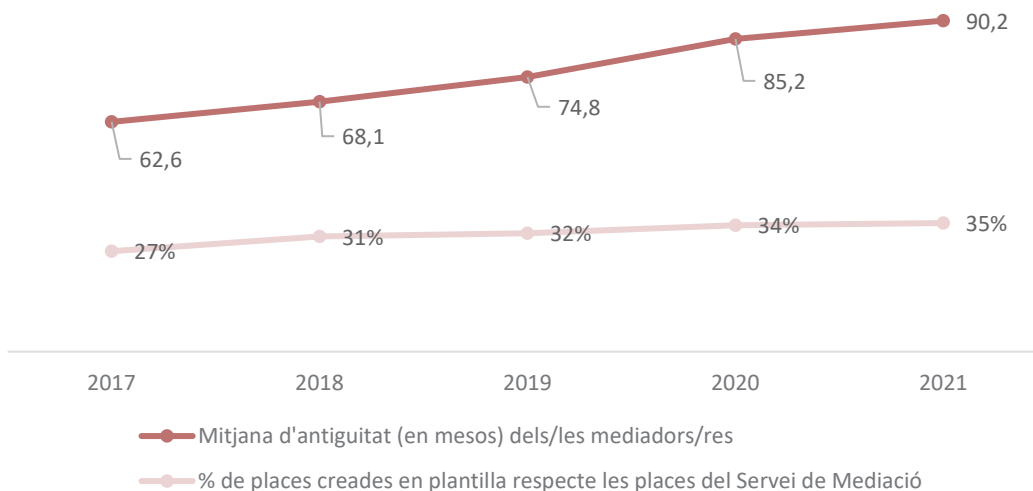


El percentatge de **plACES creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació** s'ha situat en el 35% aquest 2021. Aquest percentatge **s'ha incrementat 7,67 punts percentuals** en els **últims cinc anys**.



La mitjana d'antiguitat dels/les professionals de mediació dels SMC el 2021 és de 90 mesos, incrementant-se un **44% des del 2017**. Aquesta dada acompanyada de l'anterior mostren la progressiva consolidació dels serveis i l'**aposta municipal per la mediació**.

Places en plantilla i antiguitat dels professionals

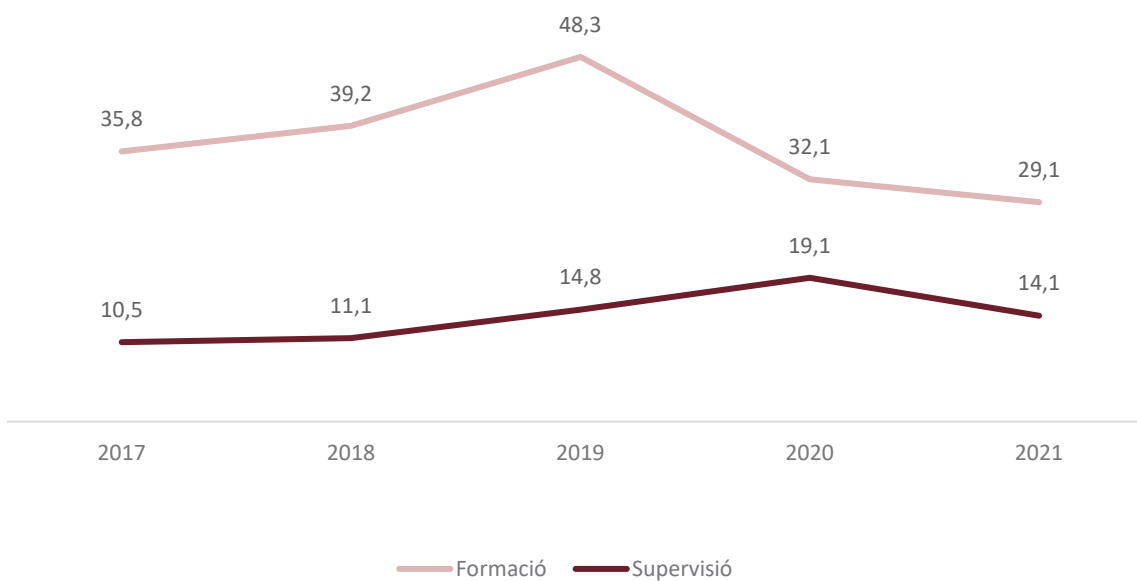


La mitjana d'hores de **formació** rebuda pels mediadors/es aquest any **2021** se situa en **29 hores**. Aquesta mitjana s'ha tornat a reduir respecte l'any anterior, mantenint la tendència a la baixa imposada per la COVID-19.



En relació amb la mitjana d'hores anuals de **supervisió** per mediador/a, l'any **2021** s'ha situat en **14 hores**. Aquesta dada ha experimentat una **reducció de 5 hores de mitjana**, respecte l'any anterior, retornant en aquest cas als nivells pre-pandèmics.



Hores anuals de dedicació a activitats de formació i supervisió per mediador/a (a temps complet)



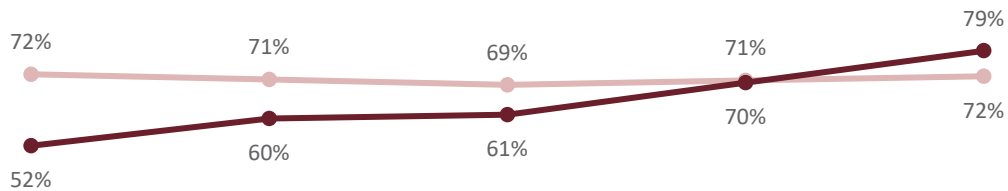


El **percentatge de dones en posicions de comandament sobre el total de comandaments se situa en el 79% el 2021. Aquesta dada s'ha incrementat en 27 punts percentuals** en els últims cinc anys. Per primera vegada el percentatge de dones treballadores en llocs de comandament és superior al percentatge de dones en llocs base (mediador/a). Aquesta dada s'explica, en part, per l'elevat percentatge de dones present al servei, que s'ha mantingut estable en el temps al voltant del 70%.

Igualtat entre homes i dones (2021)

	71,79% de dones sobre el total de professionals dels SMC		78,95% de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels SMC
---	--	---	---

Igualtat entre homes i dones



2017 2018 2019 2020 2021

—●— % de dones s/ total de mediadors/res —●— % de dones comandament s/ total de comandaments

Principals indicadors de recursos econòmics i abast del servei per trams de població

Trams de diferenciació municipal segons la població		
		+10
Municipis de més de 10.000 habitants(69% dels municipis participants)		+60
Municipis de més de 60.000 habitants (31% dels municipis participants)		
<hr/>		
Pes dels SMC sobre el pressupost corrent municipal	Despesa corrent dels SMC (en %) sobre el pressupost corrent municipal	Trams de diferenciació (Població)
		+10 +60
		0,11 0,15
<hr/>		
Origen del finançament dels SMC		Trams de diferenciació (Població)
		+10 +60
		53,27 73,79
	Origen del finançament: Ens locals	46,73 26,21
	Origen del finançament: Diputació de Barcelona	
<hr/>		
Places en plantilla	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Trams de diferenciació (Població)
		+10 +60
		30,91 38,71
<hr/>		
Despesa externalitzada dels SMC	% de despesa externalitzada de mediació/despesa corrent del SMC	Trams de diferenciació (Població)
		+10 +60
		38,36 49,63
<hr/>		
Accessibilitat del servei (horari d'obertura)		Trams de diferenciació (Població)
		+10 +60
		20,72 27,30
	Hores d'obertura setmanal pel matí	6,90 11,17
	Hores d'obertura setmanal per la tarda	

		Trams de diferenciació (Població)	
		+10	+60
Participants segons tipologia d'activitats	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	8,18	5,42
	Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	7,44	5,34
	Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	2,10	10,50

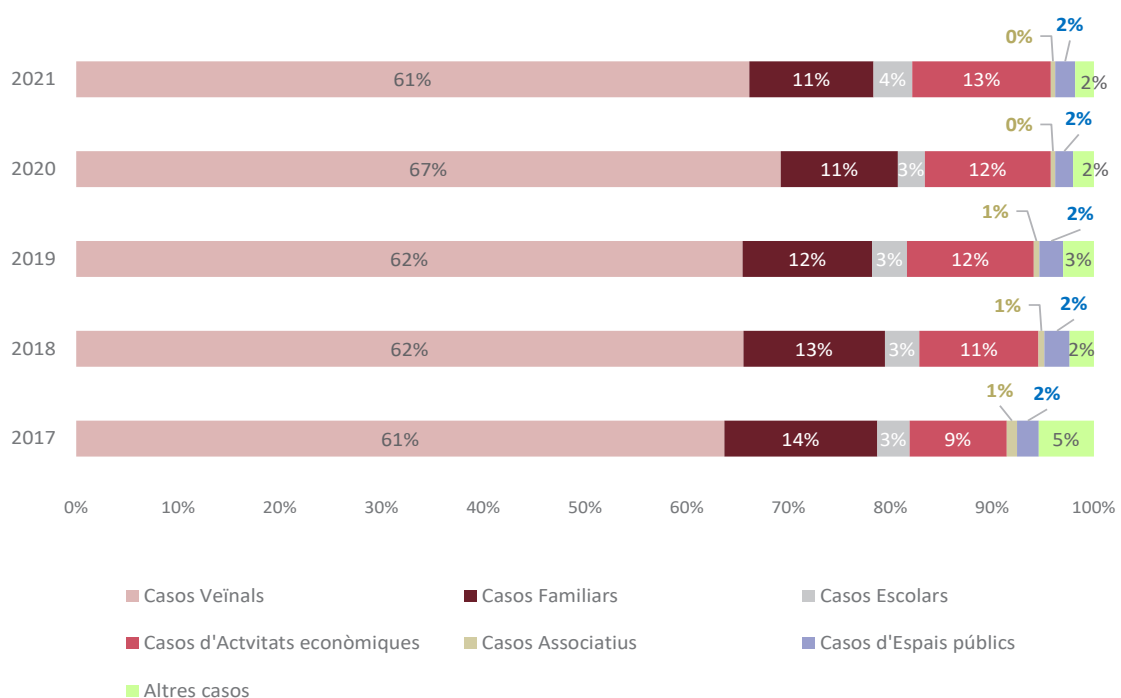
3. GESTIÓ DE CASOS

Com s'ha vist, la **gestió de casos és l'activitat principal que desenvolupen els SMC i la que ha ocupat la major part del temps de dedicació dels professionals de la mediació aquest 2021.**

Tipologia d'atencions

En els darrers cinc anys **el percentatge d'actuacions segons la tipologia de casos s'ha mantingut pràcticament estable**, amb la lleugera **excepció de l'any 2020**, on es va produir un augment del 5 punts percentuals respecte el 2019 en els casos veïnals, degut segurament a l'increment d'aquest tipus de conflicte durant els períodes de confinament decretats durant l'Estat d'Alarma per la Covid-19. **L'any 2021 aquest percentatge ha tornat als nivells pre-pandèmia.**

% de casos per tipologia d'actuacions sobre el total de casos tancats (excepte desestimats)



Millora en la qualitat dels serveis

Tancament de casos

El nombre de casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants el 2021 se situa en **2,4 casos** i assoleix el màxim històric.

Pel que fa a la gestió dels casos, el 47% del total de casos tancats (excepte desestimats l'any 2021 han estat de **gestió/facilitació**. Això ha suposat una reducció de 3,2 punts percentuals respecte l'any anterior.

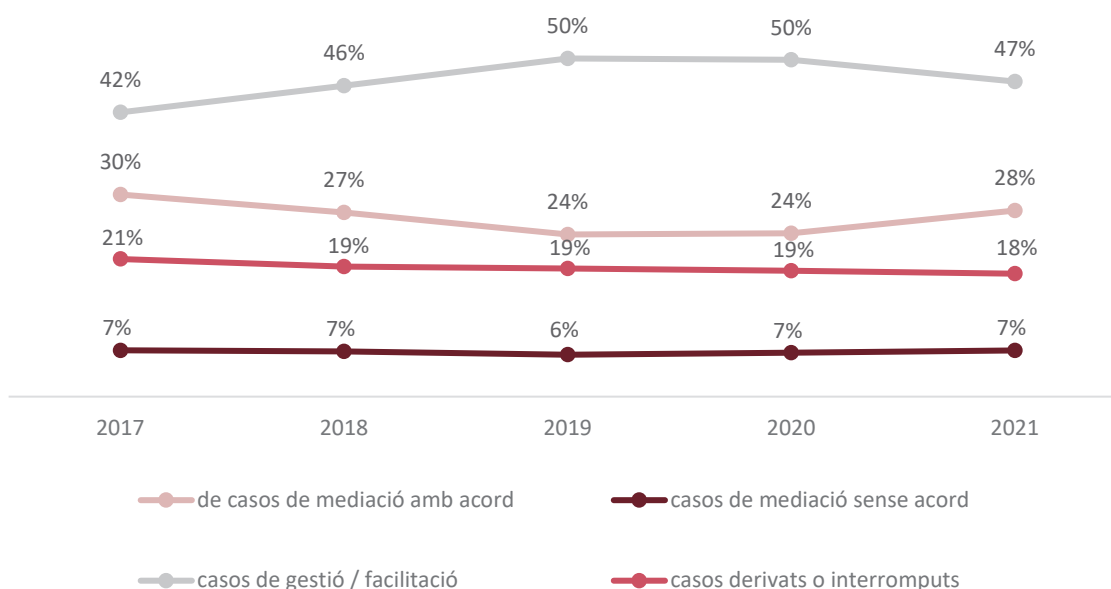
Pel que fa als casos abordats amb mediació, amb i sense acord, l'any 2021 s'ha situat en un 34,6%.

D'aquests el % de **casos de mediació amb acord sobre el total de casos tancats** (excepte desestimats) el **2021** s'ha situat en un **27,8%**. Aquest 2021 s'ha **incrementat** el nombre de casos tancats amb acord en 3,4 punts percentuals **respecte de l'any anterior**. Pel que fa al % de **casos tancats sense acord** (excepte desestimats) el **2021** se situa en **6,9%** dels casos, mantenint-se **estable** per sota del 7% en el **últims 5 anys**.

Les dades mostren com **els SMC continuen fent un elevat esforç per adaptar el tipus d'intervenció cas per cas, per tal d'abordar de la millor manera cadascuna de les situacions que es presenten**.

El % de **casos derivats o interromputs** sobre el total de casos tancats s'ha situat en el seu **mínim històric el 2021, en 18,3%**. S'ha produït una reducció mitjana de 2,2 punts percentuals dels casos que es deriven o s'interrompen en els últims cinc anys. Sembla que la consolidació dels serveis de mediació i els esforços per **donar a conèixer el servei i els seus objectius a la ciutadania i a la resta de serveis municipals** donen els seus fruits en forma d'una reducció dels casos que es deriven o s'interrompen.

Evolució del % de casos sobre el total de casos tancats (excepte desestimats)






Temps d'espera

En relació als temps d'espera entre sol·licitud i primera intervenció i entre sol·licitud i tancament dels casos, s'identifica una **modesta però gradual reducció del temps en els darrers anys**.

Com ja s'ha esmentat, en els últims 5 anys s'ha produït un **increment lleuger dels nombre de casos tancats** per cada 1.000 habitants. És possible que la consolidació de les plantilles, la seva expertesa i l'aposta municipal per disposar de serveis reactius amb capacitat de donar resposta ràpida als conflictes, hagi introduït factors que han permès avançar cap a la reducció dels temps d'atenció de casos.

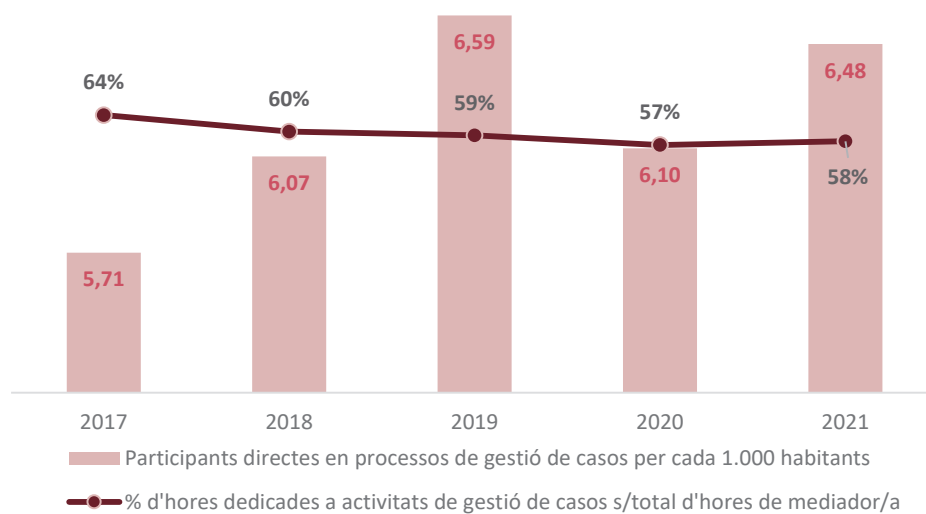
En aquest sentit, sembla que, en general, **s'atenen més casos, es gestionen amb més agilitat i aquesta gestió no repercuteix en un increment dels casos sense acord o interromputs**.

	2017	2021
 Temps mitjà d'espera (en dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció	1,98	1,59
 Temps mitjà d'espera (en dies) entre la primera intervenció i el tancament del cas	51,46	49,96
 Casos tancats per cada 1000 habitants (excepte desestimats)	2,00	2,36

Gestió de la intervenció per part dels professionals

Respecte a ambdós indicadors que caracteritzen la gestió de les intervencions (dedicació horària mitjana dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació i nombre d'intervencions per cas tancat), **es mantenen relativament estables al llarg de tota la sèrie quinquennal (2017-2021)**, amb variacions interanuals d'aproximadament 1 punt percentual.

% d'hores dedicades a activitats de gestió de casos i nombre de participants directes

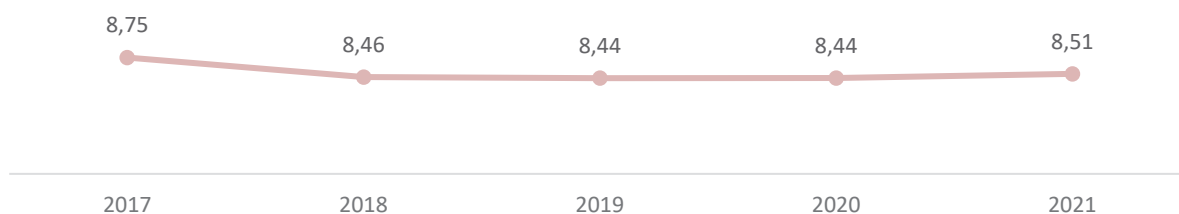


Grau de satisfacció

El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb els serveis de gestió de casos se situa, de mitjana, en **8,5** sobre 10 el **2021**. L'indicador es manté estable entre el 2018 i 2020, **millorant lleugerament aquest any 2021**.

La mostra de dades no és molt àmplia per aquest indicador (aporten dades de grau de satisfacció en la gestió del cas el 44% dels municipis participants als CCI SMC).

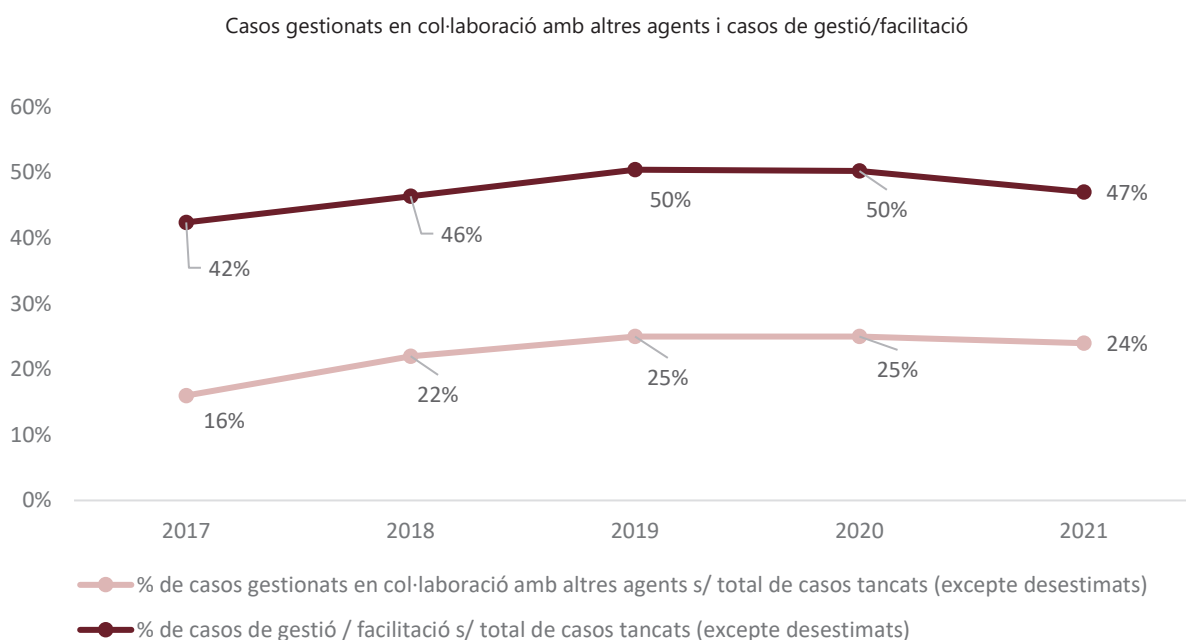
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació



Col·laboració amb altres agents

El % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) s'ha situat en un 24% el 2021. L'anàlisi de les dades indica que en els darrers cinc anys el % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s'ha incrementat. Les dades dels últims tres anys, però, indiquen una certa estabilització de la dada.

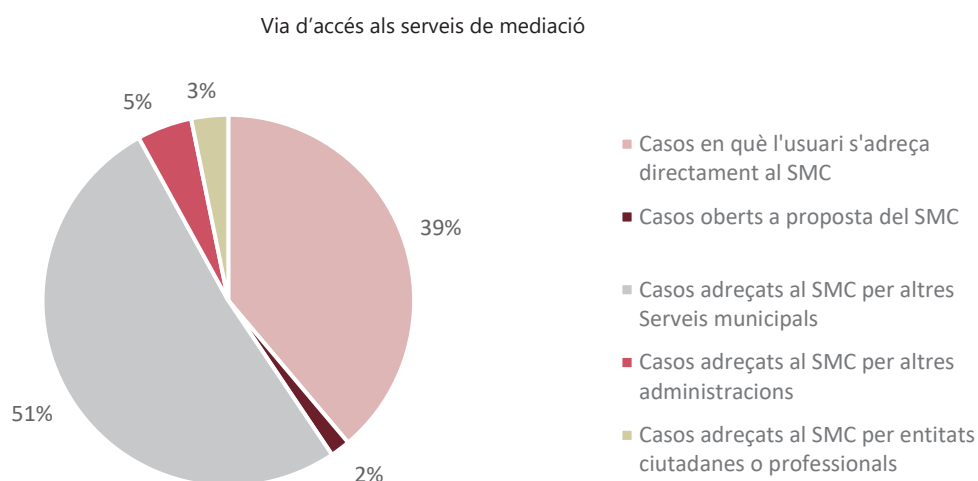
D'altra banda, convé destacar que els casos de gestió/facilitació són els que requereixen més col·laboració d'altres agents, amb la qual cosa, un increment d'aquests casos implica un increment de les col·laboracions. En qualsevol cas, aquest fet mostra com els SMC s'han obert a les seves organitzacions municipals i desenvolupen un destacable treball transversal per gestionar els casos.



Vies d'accés al servei

L'anàlisi anual dels **percentatges de distribució de casos per via d'accés indica que es mantenen estables**. Les variacions anuals se situen al voltant d'1 punt percentual amunt o avall per totes les vies d'accés.

Es manté com a principal via d'accés al servei la proposta del cas part d'altres serveis municipals, amb un 51% el 2021. La segona via d'entrada dels casos és l'accés directe al servei per part ciutadania del ciutadà, que representa un 39% dels casos tancats el 2021.



Principals indicadors relacionats amb la gestió de casos per trams de població

Trams de diferenciació municipal segons la població		
		+10
Municipis de més de 10.000 habitants (69% dels municipis participants)		+60
Municipis de més de 60.000 habitants (31% dels municipis participants)		
Dedicació dels professionals a la gestió de casos en relació amb la població	% d'hores dedicació a mediació/ gestió/ facilitació casos / total hores de mediador/a	Trams de diferenciació
		+10 +60
		63,00 54,90
Casos tancats amb acord i sense acord i relació amb població	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Trams de diferenciació
		+10 +60
		33,02 23,23
	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8,17 5,76
Casos de gestió/facilitació en relació amb població	% de casos de gestió/facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Trams de diferenciació
		+10 +60
		43,18 50,33
Temps entre sol·licitud i realització de primera intervenció en relació amb població.	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció / total casos tancats (excepte desestimats)	Trams de diferenciació
		+10 +60
		1,85 1,36
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas en relació amb població	Temps mitjà (dies) entre 1a intervenció i tancament de cas (excepte desestimats i derivats o interromputs)	Trams de diferenciació
		+10 +60
		38,01 60,31

Tipologia de cas ⁴	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	52,05	68,42
	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15,32	7,72
Nombre d'intervencions per cas tancat relació amb població	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Trams de diferenciació	
		+10	+60
		7,29	9,38

⁴ Únicament s'han seleccionat les dues tipologies de cas més importants.

4. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Aquest capítol té per **objectiu identificar canvis significatius** en la realització d'activitats de formació i sensibilització respecte l'any 2020, especialment marcat per la pandèmia de la COVID-19.

Les activitats de **formació i sensibilització** a la ciutadania i al personal dels ens locals en l'àmbit de la mediació són una **activitat clau per assolir els objectius que persegueix la mediació**.

Així, aquestes activitats, malgrat ser **secundàries quant al temps de dedicació** dels professionals de la mediació (al voltant del 3% del temps dedicat a realitzar actuacions de formació i 2% a realitzar accions de sensibilització sense una variació perceptible al llarg del temps) tenen un impacte considerable sobre la ciutadania atesa. De fet, les activitats de formació i sensibilització es conceben com **accions preventives que eviten o faciliten una posterior intervenció mediatora**.

Volum d'activitat dels serveis

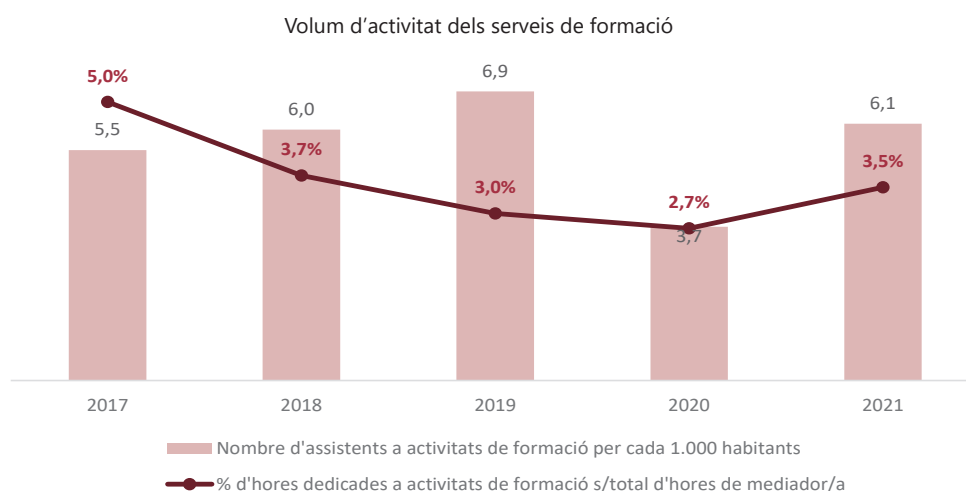
Formació

La **mitjana d'assistents** a les activitats de formació per cada 1000 habitants se situa en 6,1 persones. Durant aquest 2021 s'observa un **increment considerable en el nombre mitjà d'assistents** a les activitats de formació per cada 1.000 habitants **respecte l'any anterior** (+65%). Segurament, l'element principal que permet explicar aquest augment en el nombre de participants és la tornada a la presencialitat, especialment després d'un any 2020 marcat pels períodes de confinament i de limitació de la interacció social.

Si bé **encara no s'han recuperat els nivells d'assistents registrats l'any 2019** (pic de la sèrie històrica, amb 6,9 assistents per cada 1000 habitants), sí que s'observa una **forta recuperació respecte l'any 2020** i un increment del 2,3% respecte als nivells existents l'any 2018, **consolidant la formació com una eina clau dels SMC** per a la prevenció de conflictes.

En qualsevol cas, convé destacar que, tot i que el nombre d'assistents ha augmentat significativament respecte de l'any anterior, el percentatge **d'hores dedicades a les activitats** de formació per part dels mediadors també ho ha fet però en molta menor mesura.

Algunes **possibles explicacions** a aquest fenomen podrien ser un major interès per part de la ciutadania en les matèries formatives que ofereixen els SMC, l'existència d'un públic objectiu més ampli (més persones potencialment assistents per formació), una millora organitzativa en la gestió i una major eficiència fruit de l'expertesa dels mediadors/es o l'externalització de part de les activitats de formació.



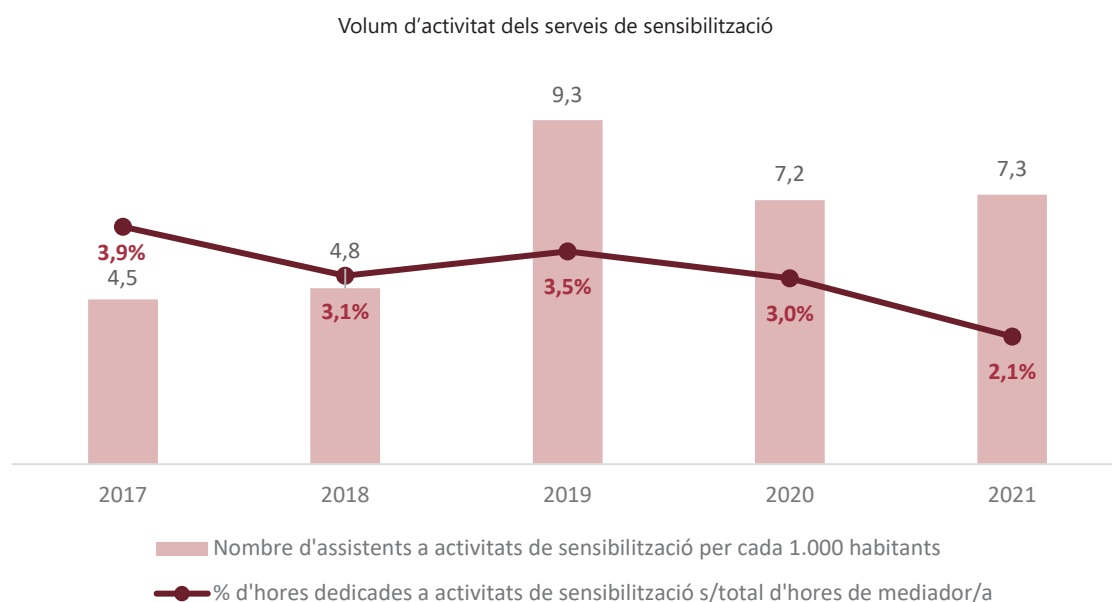
Sensibilització

El nombre d'assistents per cada 1.000 habitants a les activitats de sensibilització és de 7,3 persones el 2021. Del 2017 al 2021 aquest indicador s'ha incrementat un 64%.

El percentatge d'hores de dedicació dels mediadors/es a activitats de sensibilització s'ha situat en un 2% el 2021. Aquest percentatge s'ha anat reduint percentualment en els últims cinc anys (passant del 3,8% el 2017 al 2% el 2021).

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

De nou, alguns dels possibles factors explicatius d'aquest increment d'assistents i menor dedicació en percentatge d'hores són una major difusió de les activitats de sensibilització per part dels SMC, l'existència d'un major públic objectiu, una millora organitzativa en la gestió de les activitats i, l'experiència i expertesa dels professionals.



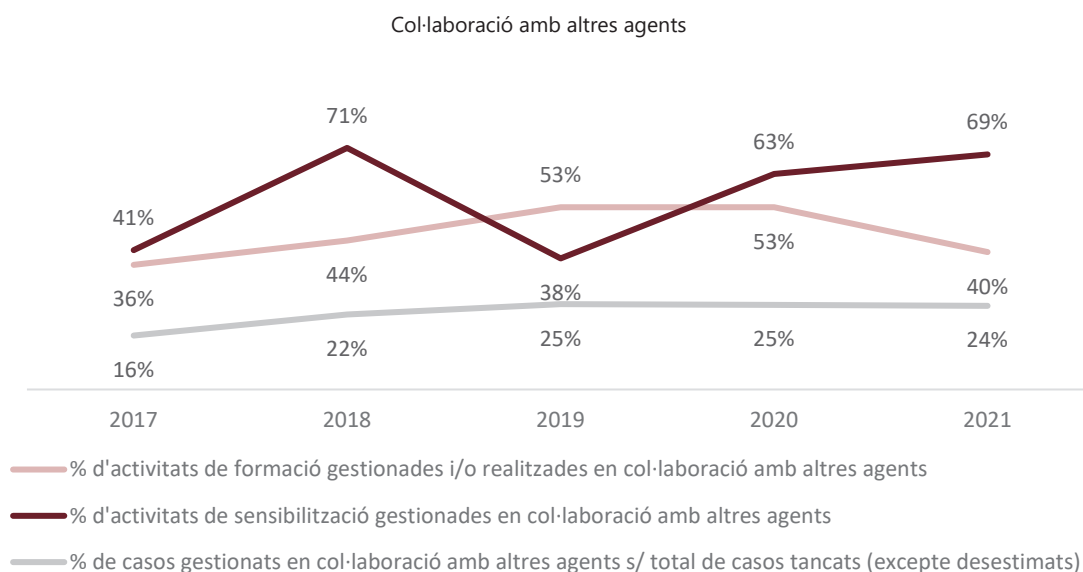
Impuls de la col·laboració amb altres agents

En general, sembla que **en els darrers cinc anys existeix una major tendència tant a la gestió de casos com a la realització d'activitats de formació i sensibilització en col·laboració amb altres agents.** Tanmateix, depèn molt de l'activitat o tipologia del cas.

De mitjana, el **% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents** arriba pràcticament al **70% el 2021**, mantenint un **any més la tendència a l'alça** després d'una reducció significativa i puntual l'any 2019. Així, l'increment del percentatge d'activitats de sensibilització gestionades o realitzades en col·laboració amb altres agents s'ha incrementat en 28 punts percentuals des de 2017.

En el cas de les activitats de formació, el **% d'activitats de formació gestionades en col·laboració amb altres agents** arriba al **40%** el **2021**, **4** punts percentuals **més** respecte el **2017** (36% el 2017 i 40% al 2021); els increments que s'havien produït anys anteriors, arribant a màxims del 53% els anys 2019 i 2020, han quedat truncats per la reducció d'aquest any 2021. Caldrà estar atents al que pot semblar una nova tendència de col·laboració en el marc de la formació.

En qualsevol cas, la **col·laboració amb altres agents del territori per a l'abordatge de les activitats dels SMC sembla una pràctica comuna i estable** que denota la **major permeabilitat dels SMC en el territori i en els propis ens locals**.



Grau de satisfacció

El grau de satisfacció de les persones usuàries assistents a les activitats de formació i sensibilització és elevat (la mitjana de valoració més baixa en els últims 5 anys és d'un 8,25). Convé destacar que en els últims anys les valoracions han anat incrementant-se, especialment en el cas de les activitats de sensibilització, que han passat d'un 8,29 l'any 2017 a un 9,35 l'any 2021.



Principals indicadors de formació i sensibilització per trams de població

Trams de diferenciació municipal segons la població

Municipis de més de 10.000 habitants (69% dels municipis participants)	+10
Municipis de més de 60.000 habitants (31% dels municipis participants)	+60

Dedicació dels professionals a la formació i a la sensibilització en funció de la població		Trams de diferenciació	
		+10	+60
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a		5,17	2,57
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a		1,94	2,15

Impuls de la col·laboració amb altres agents en funció de la població		Trams de diferenciació	
		+10	+60
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		32,15	48,51
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		33,33	80,89

Assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants i relació amb la població		Trams de diferenciació	
		+10	+60
Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants		7,44	5,34
Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		2,10	10,50

5. ACCIÓ COMUNITÀRIA

Les **activitats** dels SMC **vinculades a l'acció comunitària**, enteses com les orientades a generar relacions positives, enfortir els vincles socials, el sentiment de pertinença a la comunitat i millorar la cohesió social, són **clau per assolir els objectius que persegueix aquest servei**. Aquestes accions contempnen tant les **intervencions comunitàries** com els **projectes compartits** amb altres agents.



Intervenció comunitària: acció de mediació de caire comunitari, impulsada i liderada pel SMC, i participada per diferents agents del territori que requereix d'un procés que suposa un desplegament de recursos i de temps del SMC amb diferents activitats (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.)⁵



Projecte compartit: participació del SMC 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 SMC aporta una visió mediatadora al conjunt del projecte⁶.

En qualsevol cas, l'acció comunitària sembla posicionar-se com una activitat executiva però també preventiva **que evita o facilita una posterior intervenció mediatadora. En aquest sentit, l'anàlisi de les dades pren especial rellevància i cal analitzar-les en clau d'impuls de l'activitat.**

Ambdues activitats es posicionen com el tercer tipus d'activitat que requereix més dedicació per part dels professionals dels SMC, que de mitjana hi dediquen, entre totes dues, el 16,8% del temps el 2021. Aquest percentatge es manté constant en el temps durant els últims cinc anys.

Participació en accions de mediació comunitària

El **nombre de participacions** dels SMC en Projectes Compartits municipals i en Intervencions Comunitàries en els darrers cinc anys **ha anat en augment**, tot i la reducció viscuda durant l'any 2020 a causa de la COVID-19.

Pel que respecta a les **intervencions comunitàries**, el nombre mitjà de participacions s'ha situat en 12,4 **l'any 2021**, el que significa 3,4 intervencions més en mitjana que al 2017. Convé destacar que després del punt d'inflexió del 2019, en que es registrava la xifra de participacions més alta de la sèrie històrica, la mitjana de participacions va caure en 2,4 el 2020 com a conseqüència de la pandèmia. Ara bé, **les dades de 2021** semblen indicar una **clara recuperació i continuïtat del que venia succeint abans de la pandèmia** i marcant una tendència a l'alça en l'aposta per aquest tipus d'activitat.

⁵ Definició d'intervenció comunitària tal i com es determina a l'Enquesta trimestral de recollida de dades dels CCI dels SMC en la variable *N. d'hores trimestrals dedicades a Intervencions Comunitàries*.

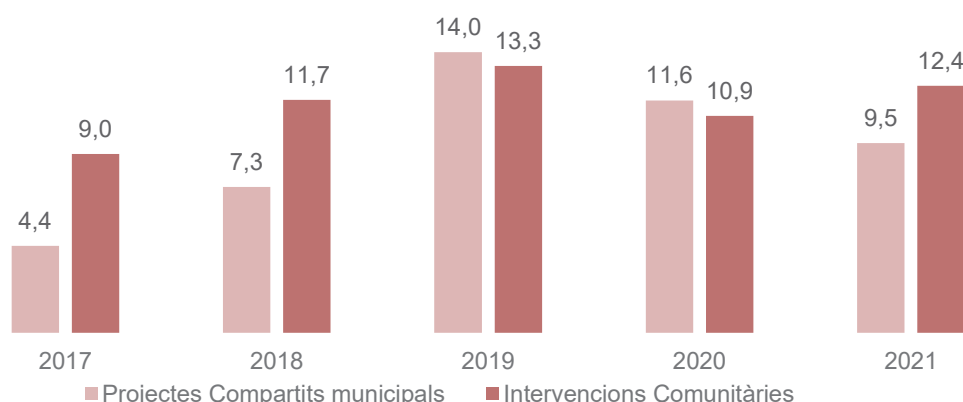
⁶ Definició de projecte compartit tal i com es determina a l'Enquesta trimestral de recollida de dades dels CCI dels SMC en la variable *N. d'hores trimestrals dedicades a Projectes Compartits*.

Pel que fa als **projectes compartits**, la lògica evolutiva és lleugerament diferent. El nombre mitjà de participacions del SMC en projectes compartits municipals se situa l'any **2021 en 9,5 participacions**. Aquest valor suposa un increment de 5 participacions més en mitjana respecte a les del 2017 (4,4 participacions); tanmateix, malgrat que la tendència global dels últims cinc anys és positiva, la recuperació post-pandèmica és més lenta i presenta un comportament no lineal. De fet, aquest **any 2021 s'ha produït una disminució dels projectes compartits respecte el 2020**, passant de 11,6 als 9,5 esmentats.

Les dades mostren com l'any 2019 els SMC estaven participant de forma destacada fent acció comunitària, sobretot treballant amb altres serveis municipals. La pandèmia va trastocar l'evolució a l'alça de la participació en acció comunitària que es veia en els darrers anys i l'any 2021 encara no s'ha assolit els nivells de l'any pre-pandèmic.

Això és degut a que l'any 2021 encara hi havia limitacions en el treball presencial, el que va dificultar aquest tipus de participacions sobretot pel que fa als projectes compartits amb altres serveis, i alhora certs projectes d'acció comunitària que havien hagut d'alentir-se per donar resposta a altres prioritats.

Nombre de participacions dels Serveis de Mediació Ciutadana en Projectes Compartits i Intervencions Comunitàries



Capacitat d'impuls de l'acció comunitària

L'acció comunitària es fonamenta en processos de treball llargs en el temps i que requereixen molt treball transversal. En aquest sentit, la capacitat dels ens locals per desenvolupar l'acció comunitària està directament relacionada amb l'existència de serveis consolidats amb una certa maduresa organitzativa i suficients recursos humans estables en el temps.

Aquesta capacitat de desenvolupar l'acció comunitària està doncs directament relacionada amb el temps que s'hi pot dedicar. Tal i com s'ha exposat en l'apartat de recursos econòmics el **% d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a les intervencions comunitàries se situa en el 12% el 2021** després d'una sèrie històrica estàtica situada en un 11%.

En relació al **% d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a Projectes Compartits, se situa en un 5%** l'any 2021.

Convé destacar que **l'anàlisi del nombre de participacions en activitats comunitàries i del temps de dedicació per grups de població presenta escenaris força diferents**. Tant pel que fa a les intervencions comunitàries com pel que respecta als projectes compartits.

Aquests indicadors són clarament superiors en el Grup +60, que agrupa ens locals grans, els quals es caracteritzen per tenir un major recorregut (històric) en la prestació del servei, estructures organitzatives més madures, horaris de prestació més amplis i flexibles i una força del treball de més volum (més professionals de la mediació, amb més antiguitat i altres professionals vinculats a l'acció comunitària). En conseqüència, són ens locals amb més capacitat per diversificar les activitats del servei i enfocar-les cap a la prevenció i intervenció comunitària.

En el cas de les participacions dels SMC en **projectes compartits** s'observa com alguns dels indicadors relacionats amb aquesta capacitat d'impuls són força superiors en el Grup +60 que en el Grup +10.

	Grup +60		Grup +10	
	Projectes compartits	Intervencions comunitàries	Projectes compartits	Intervencions comunitàries
Nombre de participacions dels SMC	12,6	15,9	7,9	10,6
% d'hores dedicades sobre total d'hores de mediador/a	5,4%	16%	3,7%	4,3%
Antiguitat de les plantilles (en mesos)		110		66
Hores d'obertura a la tarda (en hores)		11,2		6,9
Nombre d'actuacions a les xarxes socials		122,7		21,7

Adicionalment, en estudiar les **correlacions** que es produeixen entre els indicadors d'intervenció comunitària durant l'any 2021 **amb els indicadors de caràcter econòmic**, es pot observar com aquells ens locals que tenen uns nivells més elevats de despesa per habitant i un percentatge major de finançament de l'Ajuntament són els que fan més acció comunitària i s'hi dediquen més temps. I clarament aquest ens locals tornen a coincidir amb els del Grup +60.

La explicació lògica que es deriva d'aquestes correlacions és que **aquells municipis que disposen de més recursos tenen una major capacitat d'actuació i poden diversificar més les seves activitats en diferents àmbits d'actuació, entre ells el d'intervenció comunitària i projectes compartits**.

	Grup +60	Grup +10
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,15%	0,11%
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	73,80%	53,30%
Despesa corrent del servei per habitant	1,50 €	1,20 €

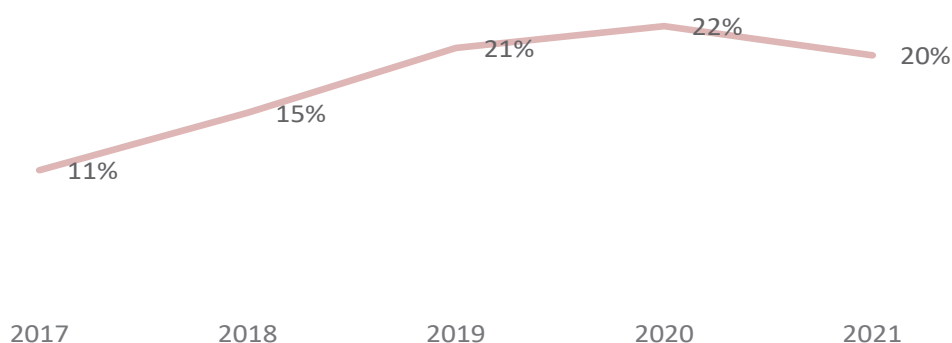
6. ALTRES EIXOS DE TREBALL

Un nombre elevat d'activitats dels SMC estan relacionades amb **accions concretes d'assessorament, divulgació i difusió de l'acció mediatora i de les activitats que es duen a terme des del servei**. Aquestes activitats es concreten en accions **d'assessorament** a tercers, accions de **difusió a la xarxa** i participació en **taules transversals**.

En aquest sentit, **la suma de totes tres activitats es posicionen com el segon gran tipus d'activitat que requereix més dedicació per part dels professionals de la mediació, al voltant del 20% de les hores de dedicació el 2021**.

Aquest percentatge **s'ha anat incrementant considerablement en el temps, de l'11% al 2017 al 20% el 2021**, amb un pic de dedicació del 22% el 2020. S'evidencia que l'increment més acusat de dedicació a aquest tipus d'activitat es va produir entre els anys 2017 i 2019, mantenint-se aquests dos últims anys estabilitzat al voltant del 20%. En aquest sentit, la situació de crisi sanitària viscuda el 2020 va suposar que els SMC mantinguessin la dedicació de temps i esforços vers aquesta tipologia d'accions.

Dedicació dels professionals a altres activitats (assessoraments, taules transversals, difusió en mitjans)



La dedicació a altres activitats comprèn: % d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a assessoraments, activitats de difusió en mitjans, supervisió, taules transversals i altres activitats no ressenyades.

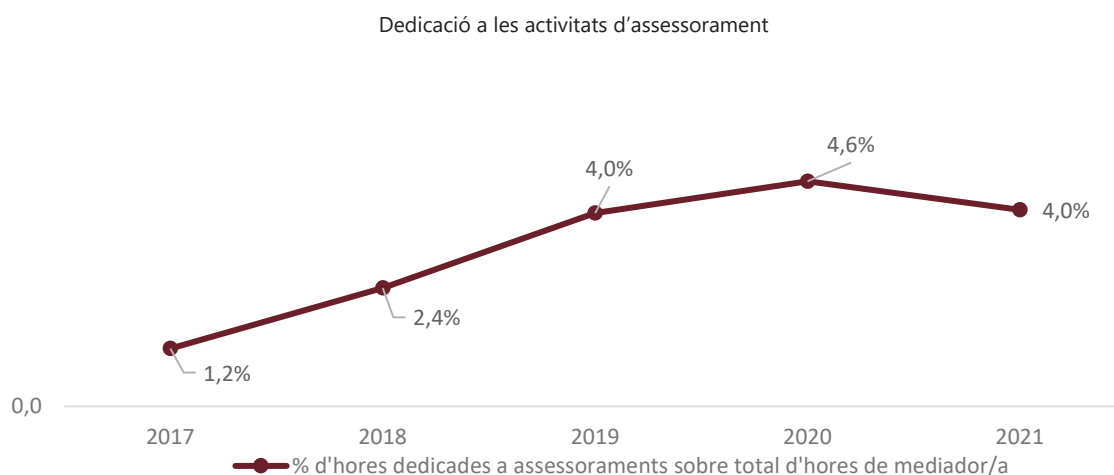
A continuació es fa una breu anàlisi de les tres activitats per separat: activitats d'assessorament, activitats de difusió i participació en taules transversals.

Activitats d'assessorament

El percentatge d'hores dedicades per part dels mediadors/es dels SMC a les activitats d'assessorament se situa l'any 2021 en el 4% del total d'hores dels mediadors/es.

Així, sembla que es manté l'aposta dels SMC per les activitats d'assessorament a diferents serveis i estaments de la pròpia organització, altres administracions o a entitats ciutadanes. De fet, les dades reflecteixen que s'estabilitza el nombre d'hores anuals que es dediquen a aquestes activitats en els últims tres anys. Sobretot, després de pràcticament duplicar la dedicació percentual durant dos anys consecutius el 2018 i 2019.

L'any 2020 va ser l'any en els SMC van fer més assessorament a la pròpia organització. Això mostra la utilitat dels SMC en el moment de la pandèmia. Aquests nivells d'assessorament s'han mantingut l'any 2021 tot i experimentar una petita reducció.



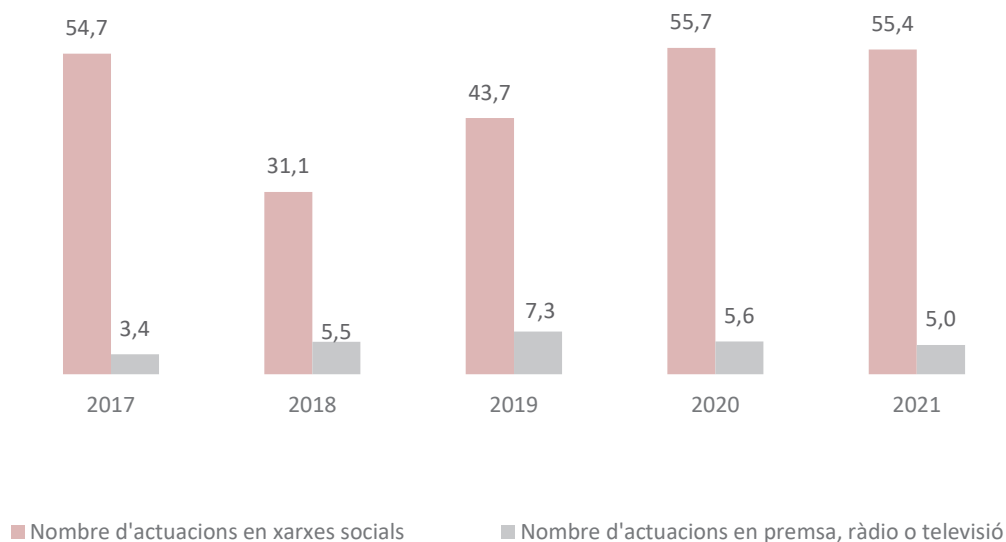
Activitats de difusió

El percentatge d'hores de dedicació dels mediadors/es dels SMC a les activitats de difusió i comunicació en mitjans tradicionals (premsa, ràdio i televisió) i xarxes socials va ser del 3,5% el 2021. Aquesta dedicació s'ha incrementat en els últims cinc anys, passant d'un 0,5% l'any 2017 al 3,5% actual. En concret, ha estat durant els dos últims anys de pandèmia, 2020 i 2021, quan s'ha experimentat l'increment més pronunciat de les activitats de difusió. L'ús de les xarxes socials ha estat el mitjà de comunicació i gestió fonamental amb la ciutadania, tant pel que fa a la informació sobre el servei (informació d'obertura de servei, sistemes d'accés, etc.) com pel que respecta a consells sobre convivència i abordatge dialogat de conflictes.

En aquest sentit, el nombre d'actuacions en xarxes socials s'han mantingut estable sobre les 55 actuacions de mitjana en els últims dos anys, superant el pic assolit el 2017 i consolidant **les xarxes com el mitjà predominant o la principal plataforma de difusió del servei.**

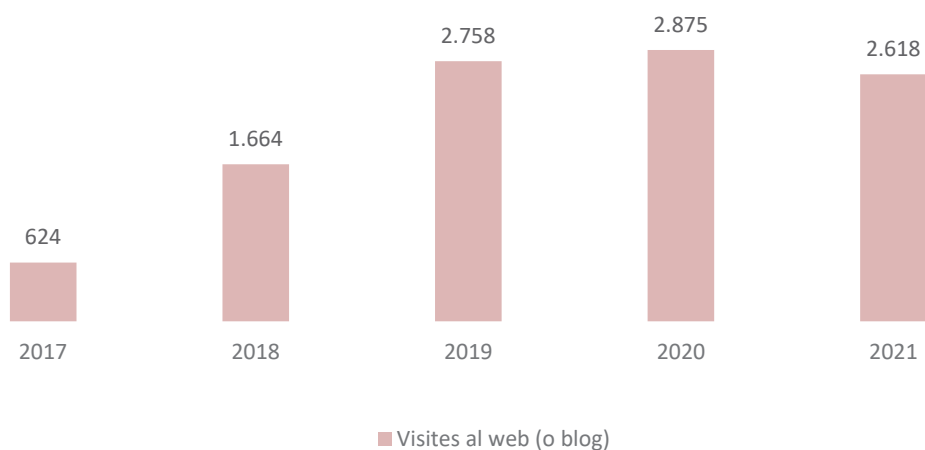
En canvi, el **nombre d'actuacions en premsa, ràdio i TV presenta un comportament diferent**. Si bé les dades reflecteixen un increment considerable d'actuacions entre 2017 i el 2019, els anys post pandèmics han frenat aquest creixement, i en el 2021 es manté la disminució enregistrada l'any 2020, situant-se en 4,98 actuacions de mitjana.

Difusió en mitjans de comunicació i xarxes socials



Pel que fa al **trànsit que rep la pàgina web dels SMC**, l'any 2021 s'ha situat en 2.618 visites. S'ha registrat un lleuger descens en el nombre de visites totals respecte el 2020, si bé també han disminuït **el % d'hores dedicades a activitats de difusió i comunicació per part dels mediadors/es**.

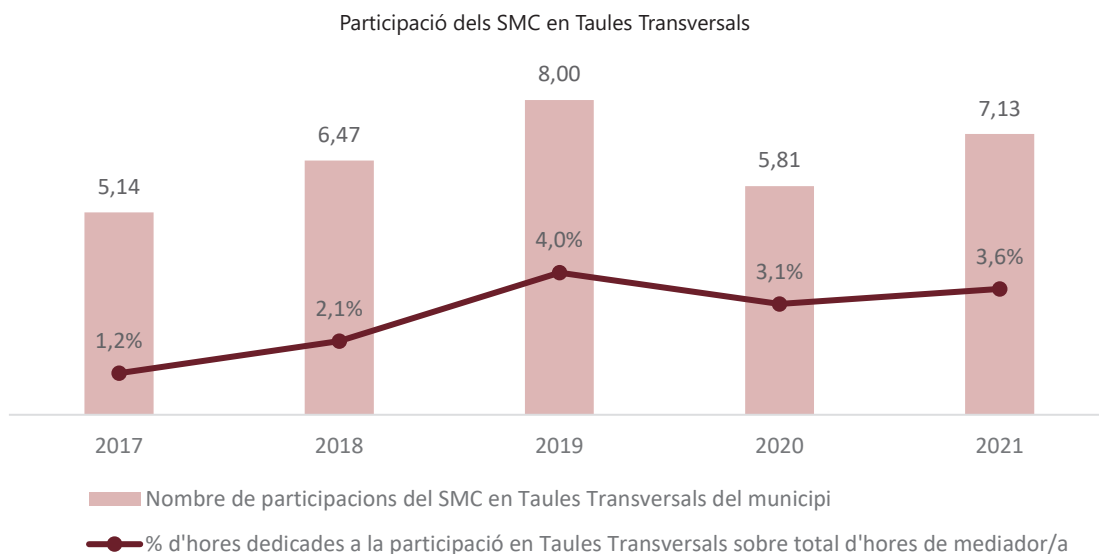
Visites a la web/blog



Participació en Taules Transversals del municipi

El 2021, la mitjana **de participacions dels SMC en Taules Transversals** se situa en **7,1**, incrementant en un 23% el nombre de participacions respecte l'any anterior (5,8 participacions el 2020) i **recuperant així la tendència de creixement** prèvia a l'esclat de la pandèmia de la COVID-19.

D'altra banda, el **percentatge d'hores dedicades a aquest tipus d'activitat el 2021** se situa en un **3,6%**, valor que també ha augmentat respecte l'any anterior. En concret, l'increment ha estat de 0,42 punts percentuals, sincronitzant d'aquesta manera les tendències d'ambdós indicadors.



Aquestes dades mostren com progressivament els serveis municipals aborden transversalment i mitjançant eines estructurals (taules) situacions complexes que afecten diferents serveis i com els SMC progressivament hi ha estat participant.

Aquesta evolució es va truncar l'any de la pandèmia en que es van mantenir taules transversals en formats en línia i els SMC hi van participar però amb menys intensitat que l'any precedent.

L'any 2021 es va iniciar la recuperació del treball en taules transversals tot i les dificultats que suposava que en molts casos no s'havia tornat al treball presencial o el treball presencial tenia certes restriccions (mascaretes, distàncies, nombre màxim de persones a la sala, etc.).

7. ANÀLISI DE LES FITXES D'ACTIVITATS DE FORMACIÓ, SENSIBILITZACIÓ I ACCIÓ COMUNITÀRIA DE LES MEMÒRIES DELS SMC

A continuació es duu a terme una anàlisi qualitativa de les activitats de formació, sensibilització i acció comunitària contingudes en les fitxes d'activitat de les memòries dels SMC adscrits al Programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona.

En total s'han analitzat 268 fitxes d'accions trameses per 39 ens locals diferents, el que suposa el 87% dels municipis participants al CCI SMC.

Les dimensions d'anàlisi de les fitxes d'accions són les següents:

- ▶ *Eixos de treball* → accions de formació, de sensibilització i de dinamització comunitària.
- ▶ *Espais de convivència* → àmbits físics on es treballa (ciutat barri, centres educatius, pròpia organització, comunitat de veïns/es, equipaments municipals i espai públic).
- ▶ *Línies de treball* → l'objectiu general sobre el que se sustenta l'acció (prevenció, intervenció, coordinació).
- ▶ *Col·lectius a qui va dirigida l'acció* → tipologia de destinataris a qui s'orienta l'acció (alumnes, direcció escolar, personal docent, entitats del tercer sector, personal municipal, etc.).
- ▶ *Metodologia d'actuació* → procediment de treball per desenvolupar l'acció (en solitari, interadministrativa, interna, interna-ciutadania).
- ▶ *Rol* → protagonisme que té el servei de mediació en l'execució de l'activitat (lideratge, co-lideratge, col·laboració).

Per tal d'exposar una anàlisi rellevant i comprensible, les dades s'han analitzat seguint el següent esquema: **per cada eix de treball** s'analitzen les dades dels **dos espais de convivència amb major nombre d'accions**, i **per cadascun d'aquests dos espais de convivència**, es reflecteixen les dades de les **línies de treball** utilitzades, els **col·lectius** a qui va dirigida l'acció, la **metodologia** d'actuació i el **rol** que assumeix el servei.

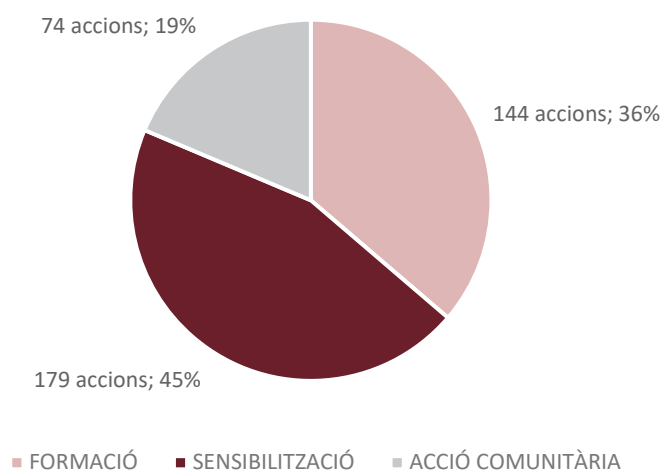
La distribució de les accions per eix de treball es reflecteix a continuació ⁷.

⁷ **Nota metodològica:** La tipologia d'accions és heterogènia. Algunes se centren únicament en l'eix de treball de la formació o de la sensibilització o de l'acció comunitària. Altres, combinen més d'un eix de treball en una mateixa acció (acció de formació i sensibilització, acció de sensibilització i acció comunitària, etc.). Cada fitxa d'acció s'ha catalogat en un o més d'un eix de treball. Per tant, l'anàlisi per eix de treball es basa en la suma de les accions informades per aquell eix.

Aquesta anàlisi implica que les accions catalogades en diversos eixos de treball simultàniament s'han utilitzat en l'anàlisi tantes vegades com eixos hagin treballat. Per tant, una acció catalogada en dos eixos de treball (i.e. una formació i una sensibilització) apareix en l'anàlisi de tots dos eixos. Per tant, la suma total d'accions (268 accions) és menor que el nombre total de vegades que s'ha treballat els eixos de treball globalment (397 vegades).

L'eix de treball predominant és el de la sensibilització amb el 45% de les accions, seguit de la formació amb un 36% de les accions i, a certa distància, les accions de caire comunitari (que engloba l'acció comunitària i altres accions com ara assessoraments, difusió i taules transversals) amb un 19% d'aquestes ⁸.

Nombre d'accions per eix de treball i % sobre el total de les accions



⁸ Entenem 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".

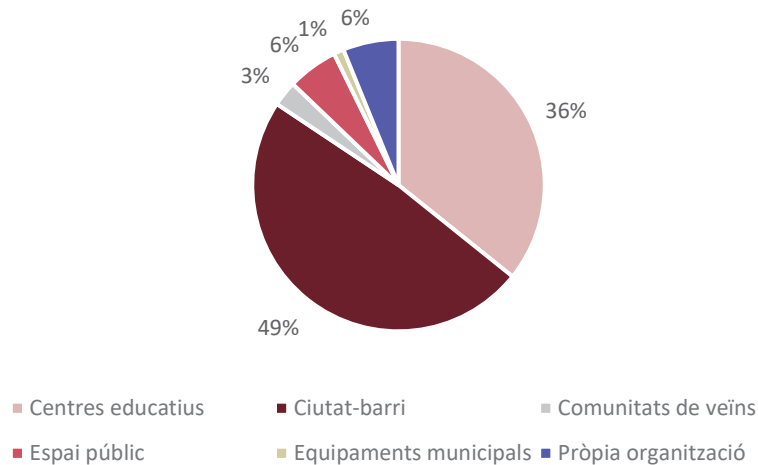
Entenem per "**activitats de sensibilització**" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població vers la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...).

Entenem per "**acció comunitària**" les intervencions en: Projectes compartits coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.); Activitats 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.); Activitats 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, tot amb l'objectiu de millorar la convivència.

Accions de sensibilització

Els dos espais de convivència amb més accions de sensibilització són, per ordre, la **ciutat-barri** amb el **49%** de les accions i els **centres educatius**, amb un **36%**.

Accions de sensibilització per espai de convivència



Ciutat-barri

Respecte a la tipologia d'actuacions de sensibilització en l'àmbit de ciutat barri, la majoria d'accions són de tipus preventiu (63%), amb un percentatge menor d'accions dutes a terme en el marc d'intervencions (27%) i accions de coordinació (10%).

Exemples significatius d'accions de sensibilització en l'àmbit de ciutat barri descrits a les fitxes de memòria són:

Pel que fa a actuacions de la línia de treball de prevenció:

- ▶ Elaboració de material multimèdia i gràfic, per exemple, vídeos teatralitzant situacions de conflicte veïnal o píndoles informatives.
- ▶ Participació en entrevistes a mitjans de comunicació local.
- ▶ Xerrades sobre l'abordatge positiu dels conflictes i de difusió del SMC.
- ▶ Actuacions per promoure la reflexió entorn la convivència i la gestió dialogada dels conflictes en el marc de la commemoració del Dia Europeu de la Mediació.
- ▶ Elaboració de documentació o guies sobre els gestió dialogada dels conflictes, mediació, la cohesió social, antirumors, etc.

- ▶ Parades físiques en el municipi on s'informa sobre la mediació i el SMC.
- ▶ Tallers teatre-realitzats sobre conflictes de convivència veïnal.

Pel que fa a accions de sensibilització en la línia d'intervenció són sobretot actuacions en el marc de programes de mesures alternatives a la sanció econòmica.

En la línia de coordinació les accions de sensibilització es centren en promoure la cultura del diàleg i explicar el SMC en espais de treball transversal de les organitzacions municipals (taules transversals, xarxes, etc.)

Els col·lectius a qui es dirigeixen són, majoritàriament, les entitats municipals (veïnals, culturals, religioses i del 3r sector), seguides de la ciutadania en general, els col·lectius d'adolescents i joves, adults i famílies. En menor mesura, també es realitzen accions dirigides a infants, gent gran i col·lectius professionals.

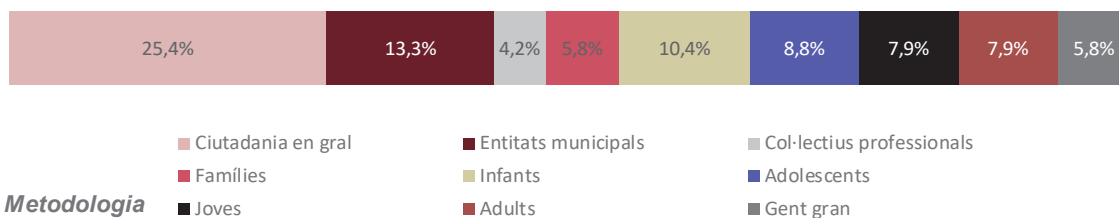
La metodologia seguida en aquest espai de convivència és, principalment, la metodologia interna en col·laboració amb la ciutadania (41%), seguida de la metodologia interna (28%), la interadministrativa (17%) i, en menor mesura, en solitari (14%).

El rol que exerceixen els SMC en les accions de sensibilització realitzades en aquest àmbit és principalment el de lideratge (43%), seguit del colideratge (37%) i la col·laboració (21%).

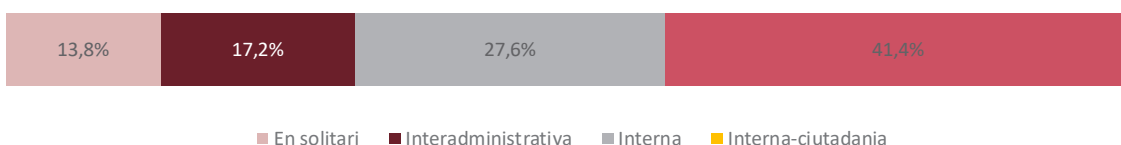
Línies de treball



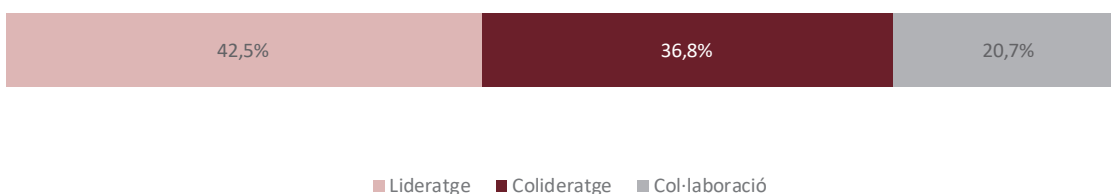
Col·lectius objectiu



Metodologia



Rol



Centres educatius

Respecte a la tipologia d'actuacions de sensibilització a centres educatius, aquestes són, majoritàriament, en la línia de prevenció (78%), encaminades a promoure la creació i/o enfortiment de vincles entre les persones. Un percentatge reduït d'actuacions de sensibilització també es realitzen en el marc d'una intervenció en un conflicte (14%) i en un percentatge encara menor en el si d' accions de coordinació (8%).

Exemples significatius d'accions de sensibilització en l'àmbit de centres educatius descrits a les fitxes de memòria són:

Pel que fa a la línia de prevenció:

- ▶ Tallers sobre: violència i assetjament entre iguals en la infància i adolescència, resolució pacífica dels conflictes i cultura de la pau.
- ▶ Tallers pràctics amb l'ús d'eines restauratives/cercles de diàleg per tractar aspectes de millora de la convivència.
- ▶ Tallers amb teatre-fòrum per reflexionar sobre diferents aspectes de les relacions entre persones i la convivència.
- ▶ Xerrades de presentació de la mediació i de la tasca del SMC
- ▶ Tallers per pares/mares/AFAs en relació amb la comunicació i l'abordatge dels conflictes en l'etapa d'adolescència.
- ▶ Espais de seguiment i supervisió dels alumnes mediadors entre iguals dels serveis de mediació escolar.

Pel que fa a la línia de treball de la intervenció:

- ▶ Treball amb joves en el marc d'actuacions alternatives a l'expulsió del centre escolar.
- ▶ Poden donar-se les 3 primeres enumerades a l'apartat de prevenció

Pel que fa a la línia de coordinació:

- ▶ Participació en l'elaboració de projectes a mida vinculats amb la convivència i l'abordatge dels conflictes als centres educatius.

Les accions de sensibilització de prevenció tenen com objectiu fonamental fer reflexionar i compartir entre els participants per tal que adquireixin eines que els permetin tenir respostes més assertives davant els conflictes. Les accions de sensibilització vinculades a intervencions tenen el mateix objectiu si bé es realitzen en el si de l'abordatge d'un conflicte. Normalment suposen una de les actuacions a dur a terme en el procés d'intervenció, per exemple, per l'abordatge de situacions d'assetjament o mal clima a l'aula.

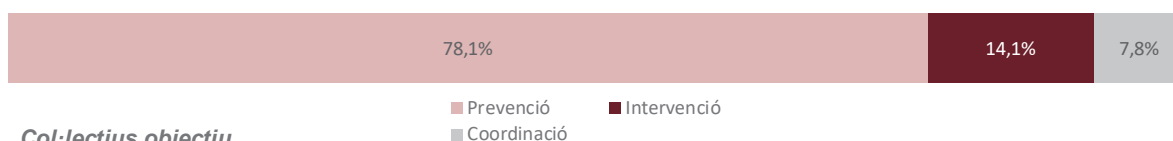
Les accions de sensibilització de la línia de treball de coordinació es realitzen majoritàriament per donar resposta a necessitats detectades en espais de coordinació o en reunions entre el SMC i els centres escolars.

Els col·lectius a qui es dirigeixen les accions de sensibilització són principalment estudiants (inclou alumnes de primària, secundària, batxillerat i formació professional), seguides del personal docent i el personal de direcció escolar. En menor mesura aquestes accions estan dirigides també a alumnes de programes de qualificació professional inicial, educació especial o de l'escola d'adults, o els col·lectius d'AMPA/AFAs i els pares/mares/familiars no organitzats i monitors de pati, de menjador i d'activitats extraescolars.

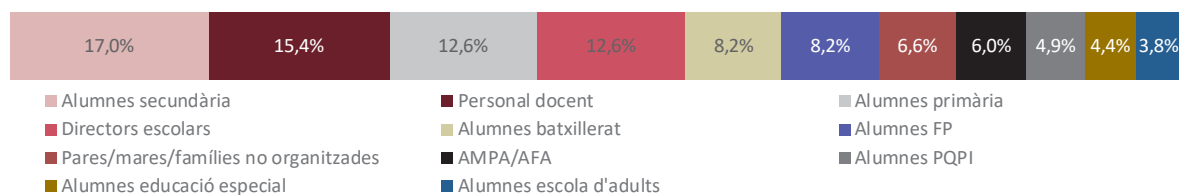
Respecte a la metodologia utilitzada per dur a terme aquest tipus d'accions en centres educatius la majoria es defineixen i realitzen entre el SMC i el centre educatiu, i, per tant, són de caire interadministratiu (42%). Un percentatge significatiu d'accions de sensibilització però es duen a terme únicament pel SMC en solitari (25%) seguides de la metodologia interna (20%), que vol dir que altres serveis de l'ens locals estan implicats, o interna en col·laboració amb la ciutadania (10%), quan l'acció de sensibilització es realitza amb la col·laboració d'entitats o ciutadania.

Finalment, el rol que exerceixen els SMC en aquest àmbit és, majoritàriament, el de lideratge (61%), seguit del colideratge (27%) i, en menor mesura, la col·laboració (13%).

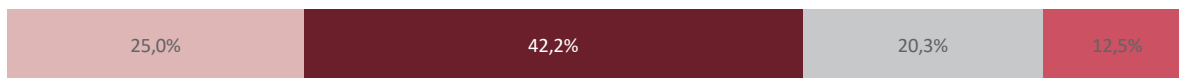
Línies de treball



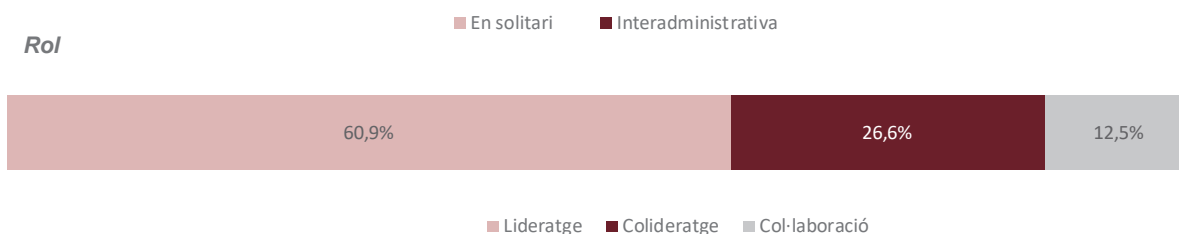
Col·lectius objectiu



Metodologia

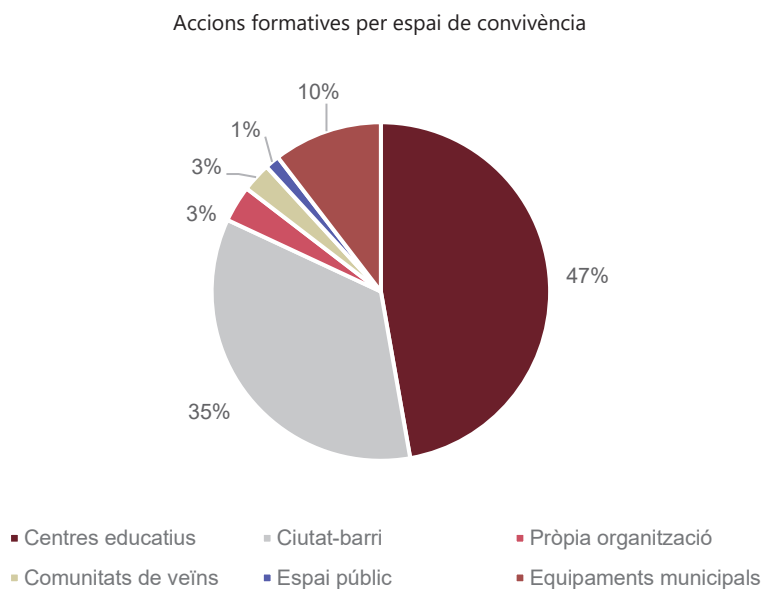


Rol



Accions de formació

Els dos espais de convivència amb més accions de formació són, per ordre, els **centres educatius** amb el **47%** de les accions i **ciutat-barri**, amb un **35%**.



Centres educatius

Respecte a la tipologia d'actuacions de formació en centres educatius, la línia de treball majoritàriament és la prevenció (78%), amb un percentatge reduït d'accions de formació vinculades a intervencions (15%), i en darrer lloc formacions en el si d'accions de coordinació (7%).

Accions de formació significatives descrites a les fitxes de memòria vinculades a centres educatius en la línia de prevenció són:

- ▶ Formacions en eines mediadores per a l'alumnat designat com a delegats de convivència/mediadors de serveis de mediació entre iguals.
- ▶ Tallers formatius a alumnes en: eines de comunicació positiva, gestió positiva dels conflictes, introducció a la mediació, etc.
- ▶ Formació per a equips directius i claustres en: gestió de conflictes, eines restauratives, cercles de diàleg, eines de comunicació positiva, etc.

Accions de formació vinculades a intervencions en centres educatius són aquelles que es realitzen en el sí de l'abordatge d'un conflicte. Normalment suposen una de les actuacions a dur a terme en el procés d'intervenció, per exemple, per l'abordatge de situacions d'assetjament o mal clima a l'aula.

Les accions de formació vinculades a la coordinació es realitzen atès que, en un espai de coordinació entre el/s centre/s escolar/s, a vegades també amb el centre de recursos pedagògics, i el SMC, es detecta una necessitat específica de formació.

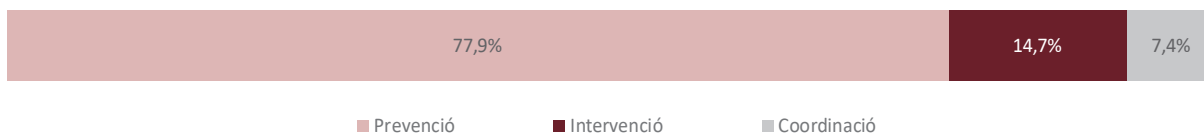
Les accions de formació significatives vinculades a intervencions o a coordinacions son formacions del tipus que s'ha descrit en el llistat anterior, la única diferència entre elles és la motivació que ha portat a realitzar aquestes formacions: preventiva, d'intervenció en un cas o per donar resposta a necessitats detectades en espais de coordinació.

Els col·lectius a qui es dirigeixen les accions formatives són principalment estudiants (inclou alumnes de primària, secundària, batxillerat, i en menor mesura formació professional, educació especial i escola d'adults) seguit del personal docent i el personal de direcció escolar. També, en molt menor grau, es realitzen formacions dirigides a les AMPA/AFAs, a pares/mares/familiars no organitzats sobretot en aquest cas vinculades a intervencions, però no exclusivament. Monitors de pati, de menjador i d'activitats extraescolars també reben formació per part dels SMC.

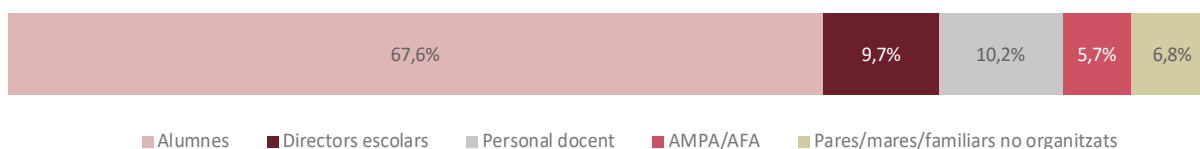
Respecte a la metodologia utilitzada per dur a terme aquestes formacions la majoria es realitzen amb caràcter interadministratiu (43%) que es dona quan el SMC planifica la formació juntament amb els centres educatius (Generalitat). En menor mesura les formacions es planifiquen i realitzen en solitari (25%) per exemple es dona quan el SMC ofereix un catàleg d'activitats formatives que el centre educatiu sol·licita i el SMC du a terme. En darrer terme també s'apunta que es treballa amb metodologia interna, amb col·laboració d'altres serveis de l'ens local, (18%) o interna-ciudadania, quan en la planificació i execució de la formació hi ha la participació d'entitats o ciutadania (15%).

Finalment, el rol que exerceixen els SMC en aquest àmbit és, majoritàriament, el de lideratge (57%), seguit del colideratge (32%) i, en menor mesura, la col·laboració (10%).

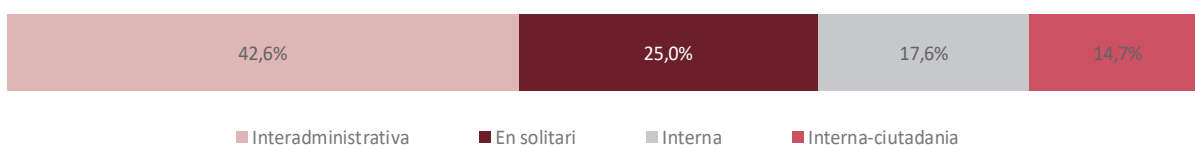
Linies de treball



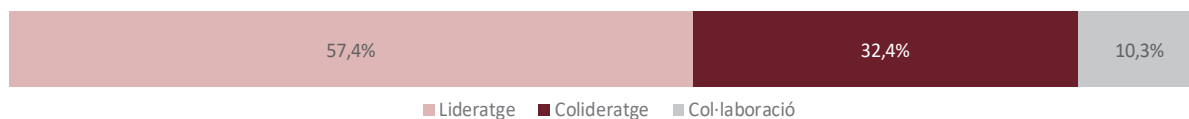
Col·lectius objectiu



Metodologia



Rol



Ciutat-barri

Respecte a la tipologia d'actuacions de formació en l'espai de convivència de ciutat-barri i igual que succeeix amb l'àmbit de centres educatius, la majoria d'accions són de tipus preventiu (58%), amb un percentatge menor d'accions vinculades a intervencions (24%) i, en darrer lloc, accions de coordinació (18%).

Exemples significatius d'accions de formació en l'àmbit de ciutat barri descrits a les fitxes de memòria són:

- ▶ Formació impartida pels SMC, i altres serveis de l'ens local, en el marc dels programes de mesures alternatives a la sanció econòmica de les ordenances) ex) promoció del civisme i la convivència .
- ▶ Formació en matèria de cultura de pau i gestió del conflicte, adreçades als tècnics, membres de les entitats veïnals per tal de fomentar la cultura de diàleg i la mediació com a eina per a la gestió positiva del conflicte.
- ▶ Formació en comunicació no violenta i eines mediadores a la llar i en relació amb el fills.
- ▶ Formació en eines relacionals per la convivència a diferents col·lectius (joves, entitats veïnals, persones nouvingudes, dones participants en curs d'alfabetització).
- ▶ Formació per assolir la professionalització en mediació, destinada a actors estratègics de la comunitat amb la finalitat de crear una xarxa d'agents comunitaris amb capacitat d'abordar els conflictes de convivència.
- ▶ Formació que dona suport la xarxa antirumors.

Els col·lectius a qui es dirigeixen són, principalment, entitats municipals (veïnals, culturals, religioses i del 3r sector), seguides de la ciutadania en general, col·lectius d'adolescents i joves i les famílies. En menor mesura, també es realitzen accions dirigides a infants, adults, gent gran i col·lectius professionals.

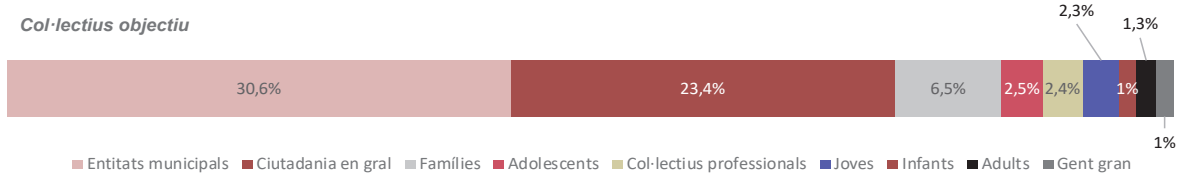
La metodologia seguida per dur a terme les accions de formació en l'espai de convivència de ciutat barri és, principalment, la metodologia interna en col·laboració amb la ciutadania (36%) –com hem vist, es tracta principalment d'entitats municipals-, seguida de la metodologia interna (30%) –que implica altres serveis de la pròpia organització municipal per planificar i/o realitzar l'acció-, la interadministrativa (24%) i, en menor mesura, en solitari (10%).

El rol que exerceixen els SMC en les accions formatives realitzades en aquest àmbit és principalment el de colideratge (44%), seguit del lideratge exclusiu del SMC (36%) i de col·laboració (20%).

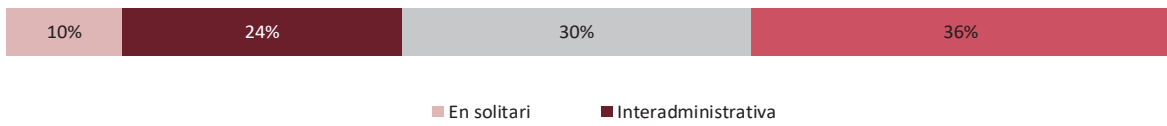
Línies de treball



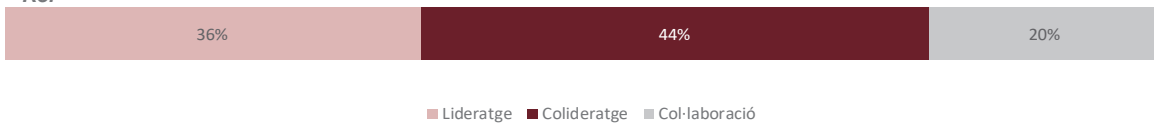
Col·lectius objectiu



Metodologia



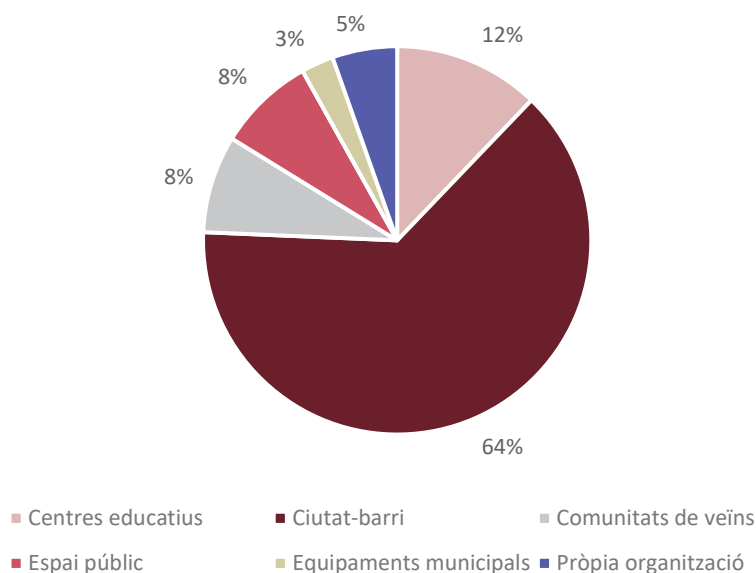
Rol



Acció comunitària

Els dos espais de convivència amb major nombre d'accions comunitàries són, per ordre, els **la ciutat-barri**, amb el **64%** de les accions i, **a una distància considerable, els centres educatius**, amb un **12%**. **En aquest tipus d'activitats s'observa com un major percentatge d'actuacions a la resta d'espais de convivència.**

Accions comunitàries per espai de convivència



Ciutat-barri

Respecte a la tipologia d'actuacions comunitàries, la majoria d'accions són de prevenció (38%), amb un percentatge pràcticament idèntic d'accions realitzades en el marc d'intervencions comunitàries (36%) i un percentatge menor d'accions de coordinació (22%).

Exemples significatius d'accions comunitàries en l'àmbit de ciutat-barri descrits a les fitxes de memòria són:

- ▶ Lideratge i/o participació en taules transversals per la coordinació d'accions i intervencions en barris (en el marc de regeneració urbana, treball de la convivència i la cohesió social), en xarxes d'infància i adolescència, en taules de diàleg interreligiós, en xarxes antirumors, taules de treball de discriminacions amb certs col·lectius.
- ▶ Liderar el programa de mesures alternatives a la sanció econòmica i difondre'l dins i fora l'organització municipal.
- ▶ Accions d'escolta i trobada dirigides a la coneixença entre veïns/es per exemple entre joves migrants i la comunitat, dones, persones vinculades a entitats religioses i la comunitat, etc.
- ▶ Participació en el disseny de plans municipals que coordinin l'elaboració d'una estratègia que integri les intervencions de caràcter urbanístic amb les de caràcter social, econòmic i ambiental tot implicant a la comunitat.

- ▶ Trobades amb entitats per a la promoció de la igualtat de drets i reconeixement de col·lectius.

Els col·lectius a qui es dirigeixen són, principalment, les entitats municipals (veïnals, culturals, religioses i del 3r sector), seguides de la ciutadania en general, els col·lectius d'adolescents i joves, adults i gent gran. De forma reduïda, també es realitzen accions dirigides a col·lectius professionals, famílies i infants.

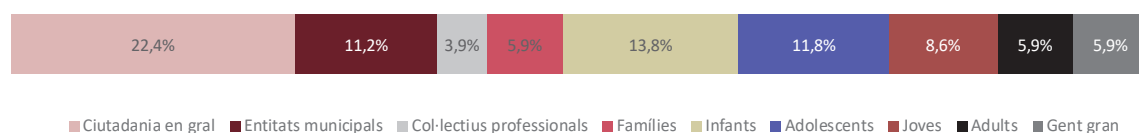
La metodologia seguida en aquest espai de convivència és, principalment, la metodologia interna en col·laboració amb la ciutadania (57%), seguida de la metodologia interna (21%) i la interadministrativa (11%) o en solitari (10%).

El rol que exerceixen els SMC en les accions comunitàries realitzades en aquest àmbit és principalment el de lideratge (49%), seguit del colideratge (28%) i la col·laboració (23%).

Línies de treball



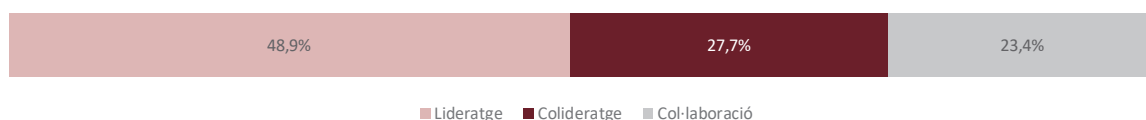
Col·lectius objectiu



Metodologia



Rol



Centres educatius

Respecte a la tipologia d'actuacions d'acció comunitària en centres educatius, aquestes són, majoritàriament vinculades a línies de treball d'intervencions (67%), amb un percentatge menor d'accions de prevenció (22%) o coordinació (11%).

Exemples significatius d'accions comunitàries en l'àmbit de centres educatius descrits a les fitxes de memòria són:

- ▶ Assessorament i acompanyament als centres educatius en l'abordatge positiu de les seves necessitats de convivència i en el treball d'intervenció socioeducativa: participació en el disseny de plans d'intervenció, de plans destinats a la millora de les relacions de convivència entre alumnes i l'equip docent o atenció a les demandes de mesures alternatives a l'expulsió.
- ▶ Facilitació d'espai de debat educatiu, de taules entre famílies i un centre educatiu.
- ▶ Creació de Comissions de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament entre iguals i els protocols i materials de comunicació associats.

Els col·lectius a qui es dirigeixen les accions comunitàries són principalment estudiants (inclou alumnes de primària i secundària), personal docent i direcció dels centres educatius.

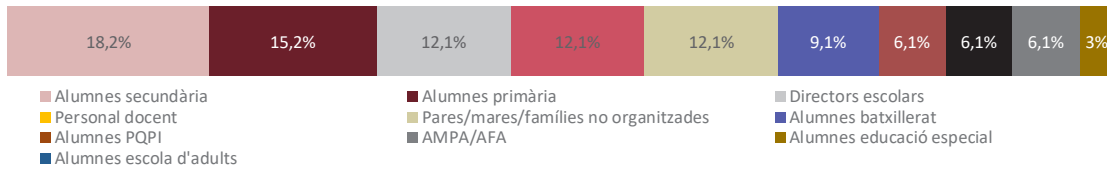
Respecte a la metodologia utilitzada la majoria son de caire interadministratiu (56%), amb un empat entre les opcions d'en solitari i interna en col·laboració amb la ciutadania (22%). En aquest àmbit no es porten a terme actuacions de caire exclusivament intern.

Finalment, el rol que exerceixen els SMC en aquest àmbit és força equilibrat, amb un 44% dels casos on s'exerceix un rol de lideratge, un 33% de colideratge i un 22% de col·laboracions.

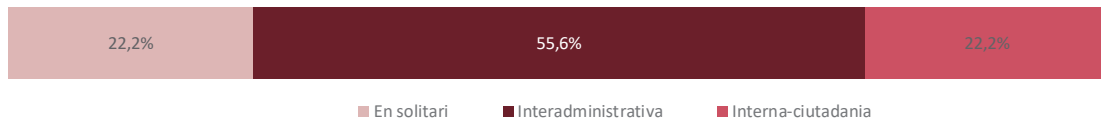
Línies de treball



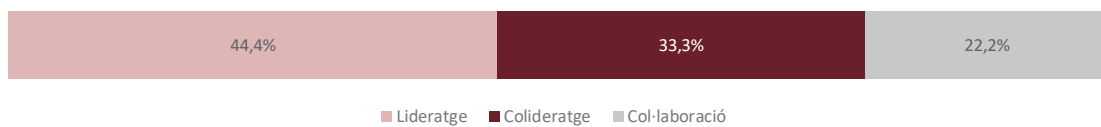
Col·lectius objectiu



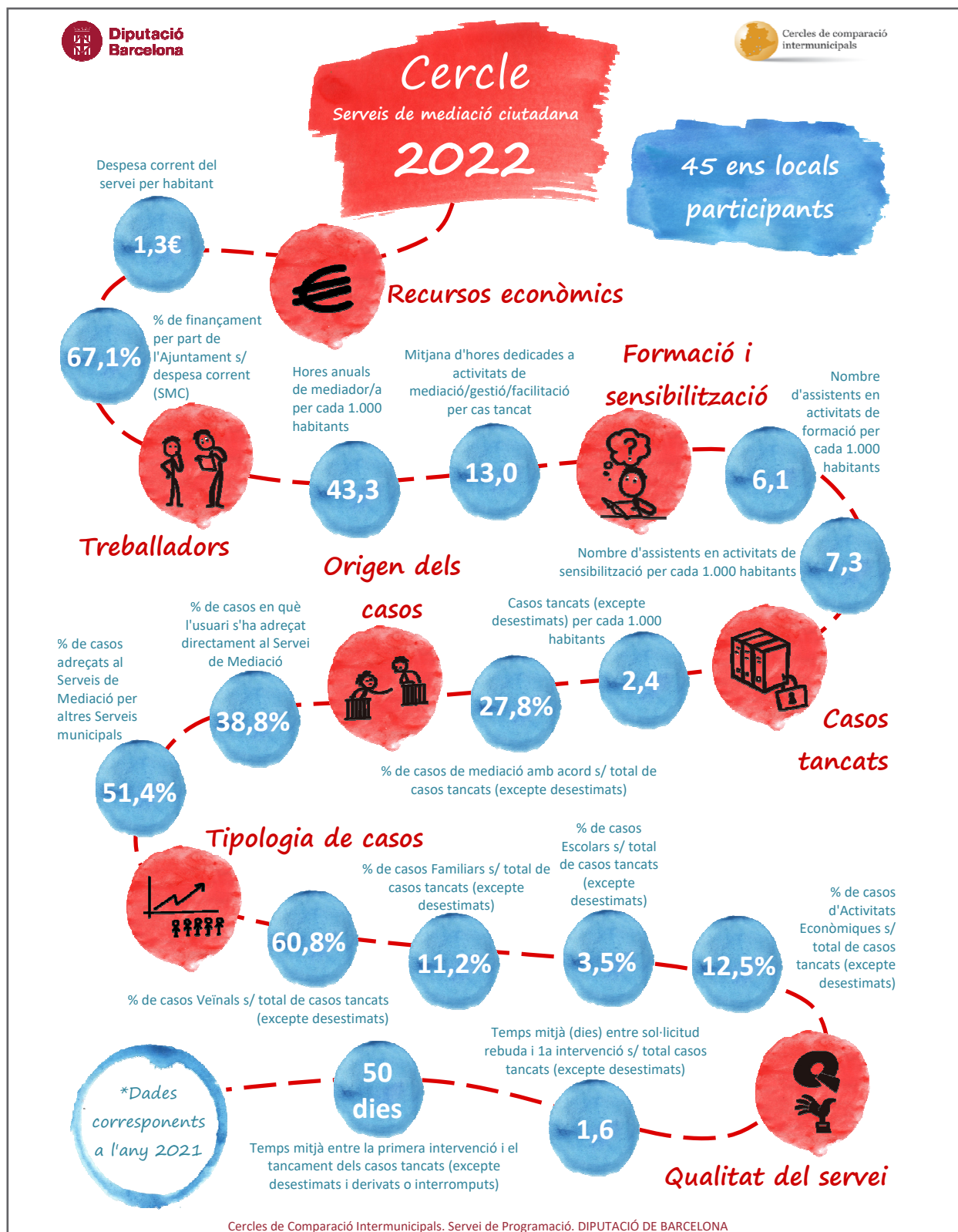
Metodologia



Rol



RESUM DEL 2021



8. CONCLUSIONS

Les **dades** dels **Cercles de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana del 2021** es caracteritzen per **registrar valors de prestació de servei d'un any encara marcat per les restriccions imposades per la crisi sanitària provocada per la COVID-19**. Tanmateix, les dades comencen a entreveure una certa recuperació de la normalitat.

L'anàlisi global de les dades ens porta a plantejar **DUES GRANS CONCLUSIONS** sobre la prestació dels serveis de mediació ciutadana per aquest 2021.

Tanmateix, abans de formular-les convé mencionar dues dades relacionades amb l'esforç pressupostari i l'origen del finançament que ajuden a recordar la dimensió i capacitat dels serveis de mediació ciutadana en el marc d'un pressupost municipal.



Pel que fa l'**esforç pressupostari**, la despesa corrent dels SMC durant **l'any 2021 s'ha mantingut respecte la de l'any 2020** (1,35€ per habitant) després del punt d'inflexió registrat l'any 2019, que va establir la tendència de creixement que es venia experimentant des de l'any 2014.



En relació a l'**origen del finançament**, es manté **pràcticament estable en els últims cinc anys** (33% Diputació de Barcelona - 67% ens local), però la seva distribució no segueix la mateixa lògica quan s'entra a analitzar la dada per trams de població. El % de finançament de la Diputació de Barcelona és major en municipis petits i mitjans de fins a 60.000 habitants - Grup +10 (47% - 53% respectivament) que en municipis més grans de 60.000 habitants - Grup +60 (26% - 74% respectivament). Aquest fet s'explica perquè els municipis del Grup +60 destinen també una major despesa corrent al SMC.

PRIMERA GRAN CONCLUSIÓ

S'identifica una evident **RECUPERACIÓ DE L'ACTIVITAT** respecte l'any anterior, molt marcat per la pandèmia, en la majoria dels àmbits d'actuació



En general, el 2021 es registren **increments en pràcticament tots els indicadors d'activitat** respecte l'any anterior



EVIDÈNCIES

- ▶ Excepte l'indicador de nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals, els **indicadors de participants, assistents i participacions a les activitats del SMC s'han incrementat percentualment**. Això és: el nombre de participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants (+0,38 punts percentuals); el nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants (+2,46 punts); el nombre d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (+0,15 punts); el nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (+1,32 punts); el nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (+1,5 punts).
- ▶ En alguns casos aquests **increments situen el valor de l'indicador del 2021 en valors similars al del 2019**, un any d'elevada activitat i màxims històrics. En qualsevol cas, tots aquests indicadors d'activitat presenten xifres millors en aquest 2021 que les que es van enregistrar el 2018.
- ▶ Les **activitats de difusió i divulgació del servei s'han mantingut estables** aquest 2021 respecte del 2020, marcat per valors màxims tant en les visites al web (o blog) com pel nombre d'actuacions en xarxes socials.

SEGONA GRAN CONCLUSIÓ

Es reconeix un **INCREMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI I DE L'EFICIÈNCIA EN LA SEVA PRESTACIÓ** com a conseqüència d'una major maduresa dels serveis pel que fa al seu model organitzatiu i als seus recursos humans



Es registren **millores en els indicadors de qualitat del servei el 2021**



EVIDÈNCIES

- ▶ **L'increment** de les participacions en projectes, intervencions i taules transversals; l'increment d'assistents i participants en la gestió de casos, formació i sensibilització i l'increment en les activitats de difusió s'assoleixen amb la **mateixa despesa per habitant**.
- ▶ El nombre de **municipis que incorporen la dada de grau de satisfacció és major** que l'any anterior. El **grau de satisfacció** de les persones usuàries **s'incrementa lleugerament** respecte l'any anterior, tot i tenir més registres disponibles.
- ▶ **Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) és menor que la del 2019** tot i tenir pràcticament els mateixos participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants.

ANNEXOS

GUIA D'INTERPRETACIÓ

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ DELS SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

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

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

CORRELACIONS

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

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

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

- Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)
- Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i

derivats o interromputs)

- % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)
- % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)

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

- Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals
- Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi
- Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries
- % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats). Tanmateix, aquest indicador es considerarà oportunitat de millora quan el seu valor sigui superior a 30%.
- % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació
- % de casos oberts a proposta del servei de Mediació
- % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals
- % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions
- % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals
- % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a
- % d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a
- % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- Hores d'atenció al públic setmanal al matí
- % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats). Tanmateix, aquest indicador es considerarà oportunitat de millora quan el seu valor sigui superior a 30%.
- % de 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

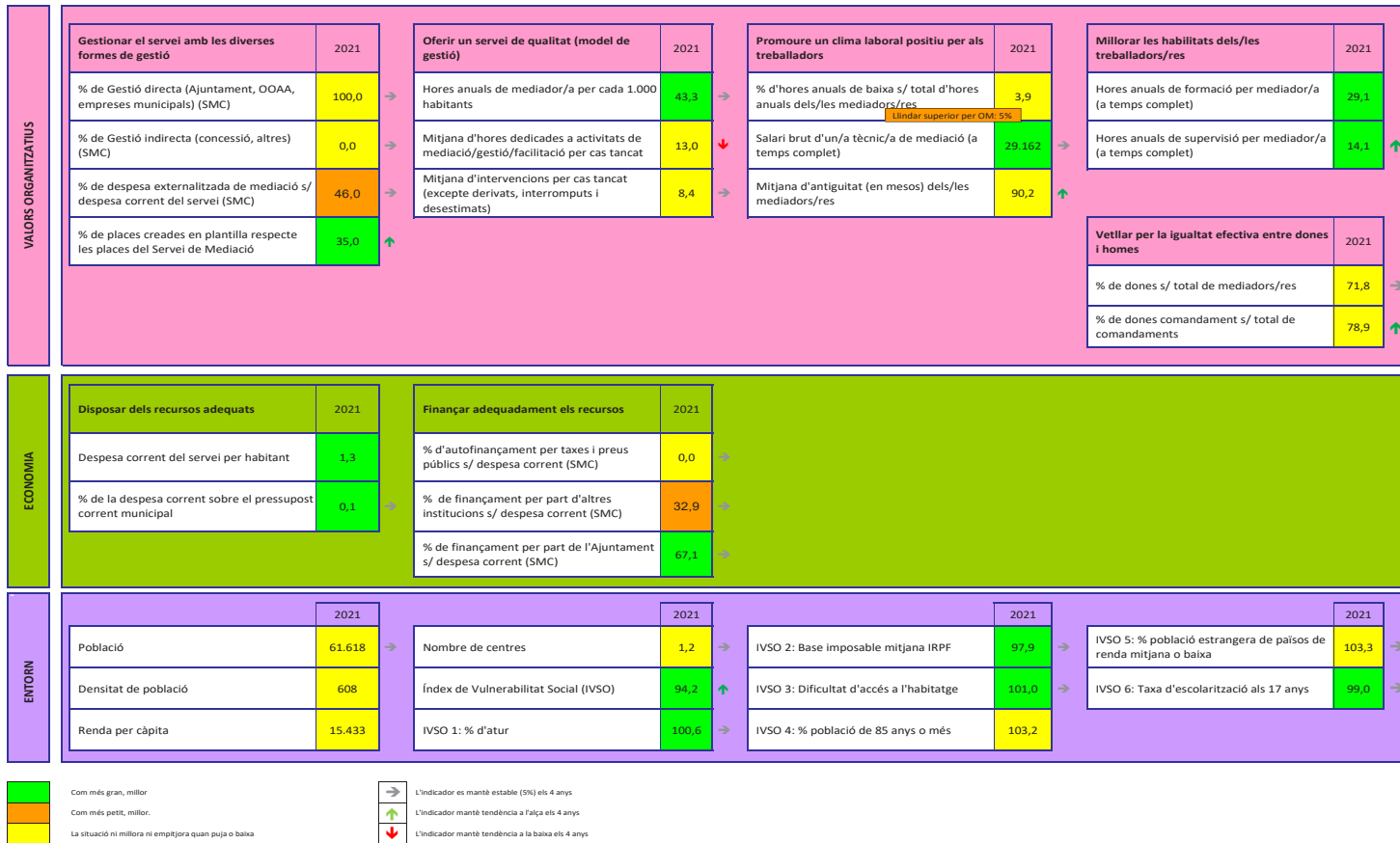
- Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)
- % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res (tanmateix es considerarà oportunitat de millora quan el valor de l'indicador sigui superior a 5%).
- Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les 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

ENCÀRREG POLÍTIIC	2021			
	Indicador	Valor	Trend	Objectiu
ENCÀRREG POLÍTIIC	Impulsar la mediació ciutadana	2021		
	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,5	→	
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,4	→	
	Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	6,1	→	
	Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	7,3	→	
	Gestionar els casos de mediació	2021		
	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	27,8	→	
	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,9	→	
	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	47,0	→	
	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	18,3	↓	Limiar superior per OM: 30%
	Vies d'accés dels casos de mediació	2021		
	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	38,8	→	
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1,7	→		
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	51,4	→		
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	4,8	↓		
% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,2	→		
Potenciar les diverses àrees de mediació	2021			
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	57,7	↓		
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	3,5	↓		
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	2,1	→		
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	4,0	↑		
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	3,5	↑		
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	4,8	→		
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	3,6	→		
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	12,0	→		
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	8,9	↑		
USUARI/ CLIENT	Oferir un servei de qualitat als SMC	2021		
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,5	→	
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	1,6	→	
	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	50,0	→	
	% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16,0	→	
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,8	↑	
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	9,3	→	
	Visites professionals als Serveis de Mediació	8,9	→	
	Oferir un servei accessible als usuaris	2021		
	Hores d'obertura setmanal pel matí	22,9	↑	
	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,3	→	
	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2021		
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	60,8	↑		
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,2	↓		
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,5	→		
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12,5	↑		
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,4	↓		
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,8	→		
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,7	→	Limiar superior per OM: 30%	
Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2021			
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8,0	→		
Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2021			
Visites al web (o blog)	2.618	↑		
Nombre d'actuacions en xarxes socials	55,4	→		
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	5,0	→		



I. DIMENSÍO 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 2021: 6,5		Ens locals participants: 45

Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos tancats en el període (excepte desestimats) per cada mil habitants.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos tancats (excepte desestimats) en el període}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, excepte casos desestimats: És la suma de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació/ gestió/ facilitació interromputs i/o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 2,4		Ens locals participants: 45

Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de formació per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de formació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	$\times 1.000$
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 2021: 6,1		Ens locals participants: 44

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:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de sensibilització}}{\text{Nombre d'habitants}}$	$\times 1.000$
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 2021: 7,3		Ens locals participants: 43

Gestionar els casos de mediació

% de casos de mediació amb acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat amb acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació amb acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 27,8%		Ens locals participants: 45

% de casos de mediació sense acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat sense acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació sense acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 6,9%		Ens locals participants: 45

% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de gestió o facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de gestió / facilitació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de gestió / facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, però s'ha realitzat una entrevista presencial amb una de les parts implicades i es continua intervenint fins el final del procés. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 47,0%		Ens locals participants: 45

% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que s'han derivat o interromput.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos derivats o interromputs}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
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 2021: 18,3%		Ens locals participants: 45

Vies d'accés dels casos de mediació

% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals.		
Fórmula de càlcul:	<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 2021: 38,8%		Ens locals participants: 45

% de casos oberts a proposta del Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació.		
Fórmula de càlcul:	<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 2021: 1,7%		Ens locals participants: 45

% de casos adreçats al Servei de mediació per altres serveis municipals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc...		
Fórmula de càlcul:	<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 2021: 51,4%		Ens locals participants: 45

% de casos adreçats a Servei de mediació per altres administracions		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc...		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres administracions}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres 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 2021: 4,8%		Ens locals participants: 45

% de casos adreçats als Serveis de mediació per entitats ciutadanes o professionals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc...		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'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 2021: 3,2%		Ens locals participants: 45

Potenciar les diverses àrees de mediació

% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 57,7%		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 2021: 3,5%		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:		
<p>Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.</p>		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 3,6%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries sobre total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador:		
<p>Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any 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.)</p>		
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 2021: 12,0%		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:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}} \times 100$	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 2021: 2,1%		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:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a assessorament}}{\text{Total d'hores de mediador}} \times 100$	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 2021: 4,0%		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 2021: 3,5%	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 2021: 4,8%	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 2021: 8,9%		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: ➤ 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 2021: 9,5	Ens locals participants: 45

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Taules transversals del municipi	
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi</i>
Variables emprades: ➤ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi: Nombre total de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 7,1	Ens locals participants: 45

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: ➤ 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 2021: 12,4	Ens locals participants: 45

Promoure la col·laboració amb altres agents

% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que han estat gestionats en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents: Casos que el SMC gestiona en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 24,5%		Ens locals participants: 45

% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'activitats formatives realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents}}{\text{Número d'activitats formatives realitzades en el període}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents: del total d'activitats formatives en que ha participat el SMC, aquelles planificades, organitzades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser activitats finalitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'activitats formatives realitzades en el període: Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris... En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 40,1%		Ens locals participants: 34

% 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>	<i>x 100</i>
	<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 2021: 68,7%		Ens locals participants: 36

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 2021: 8,5	Ens locals participants: 20

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 2021: 1,6	Ens locals participants: 45

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

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:

$$\frac{N. \text{ total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats)}}{\text{Nombre total de casos tancats}}$$
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 2021: 50,0

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:

$$\frac{\text{Número de casos multipartes tancats en el període}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$$
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 2021: 16,0%

Ens locals participants: 45

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de formació a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	Grau de satisfacció amb les activitats de formació	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El grau de satisfacció amb les activitats de formació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 8,8		Ens locals participants: 20

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de sensibilització a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	Grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 9,3		Ens locals participants: 12

Visites professionals als Serveis de mediació		
Explicació de l'indicador: Nombre total de visites de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana: Nombre total de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana. PER EXEMPLE col·lectius de professionals d'altres comunitats o organismes internacionals, grups d'estudiants o persones a títol individual amb interessos professionals. NO INCLOU les persones que assisteixen a les activitats de formació o sensibilització que realitza el Servei de Mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 8,9		Ens locals participants: 45

Oferir un servei accessible als usuaris

Hores d'atenció al públic setmanal al matí		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària dels matins.		
Fórmula de càlcul:	<i>Hores d'atenció al públic setmanal al matí</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre al matí (fins a les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 22,9	Ens locals participants: 45	

Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària de les tardes.		
Fórmula de càlcul:	<i>Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre a la tarda (a partir de les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 8,3	Ens locals participants: 45	

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos veïnals sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos Veïnals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	
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 2021: 60,8%	Ens locals participants: 45	

% de casos familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos familiars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Familiars</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Familiars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família (extensa). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 11,2%		Ens locals participants: 45

% de casos escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos escolars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Escolars</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Escolars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en l'àmbit escolar (també instituts) i que té conseqüències en el propi centre o en el seu entorn. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 3,5%		Ens locals participants: 45

% de casos d'activitats econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'activitats econòmiques sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'Activitats Econòmiques</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'Activitats Econòmiques: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda per la realització d'una activitat econòmica. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 12,5%		Ens locals participants: 45

% de casos associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos associatius sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Associatius</i>	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 2021: 0,4%		Ens locals participants: 45

% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'espais públics sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'espais públics</i>	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 2021: 1,8%		Ens locals participants: 45

% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a d'altres tipologies de casos (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Altres casos</i>	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 2021: 1,7 %		Ens locals participants: 45

Identificar els casos de mediació reparadora

% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos de mediació reparadora sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació reparadora: Aquells casos en els quals s'obre un expedient sancionador per l'incompliment de la normativa vigent i la mediació es presenta com alternativa. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 8,0%		Ens locals participants: 45

Difondre el servei als mitjans de comunicació

Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana		
Explicació de l'indicador: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit.		
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 2.618		Ens locals participants: 36

Nombre d'actuacions en xarxes socials	
Explicació de l'indicador: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en xarxes socials</i>
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions en xarxes socials: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 55,4	Ens locals participants: 45

Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió	
Explicació de l'indicador: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió</i>
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 5,0	Ens locals participants: 45

III. DIMENSIO 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 2021: 100,00%		Ens locals participants: 44

% de Gestió indirecta (concessió, altres)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 0,00%		Ens locals participants: 44

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de la despesa externalitzada del servei de mediació sobre el total de despeses corrents del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa externalitzada del servei de mediació}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa externalitzada del servei de mediació: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 directament relacionades amb la prestació del Servei de Mediació Ciutadana. No s'inclouen subministraments, serveis de neteja, seguretat... Les despeses s'entendran amb l'IVA inclòs. Aquesta dada correspon a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 46,0%		Ens locals participants: 44

% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla}}{\text{Nombre total de professionals}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de professionals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 35,0%		Ens locals participants: 45

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la disponibilitat de mediadors/es (en termes d'hores anuals de mediador/a) per al conjunt de la població.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternatives de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 43,3		Ens locals participants: 45

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 2021: 13,0		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 2021: 8,4	Ens locals participants: 44

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 2021: 3,9%	Ens locals participants: 45

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 2021: 29.162€		Ens locals participants: 42

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 2021: 90,2		Ens locals participants: 43

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 2021: 29,1		Ens locals participants: 42

Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de supervisió dels/les mediadors/es.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de supervisió, realitzades pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 14,1	Ens locals participants: 42

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

% de dones s/ total de mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la perspectiva de gènere en el conjunt del personal mediador.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones mediadores}}{\text{Nombre de mediadors/res}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones mediadores: S'entén per mediadora aquella professional experta en la gestió i la resolució alternativa de conflictes, tan si és interna com externa. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a.. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 71,8%	Ens locals participants: 45

% de dones comandament s/ total de comandaments	
Explicació de l'indicador: Percentatge de DONES amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del Servei de Mediació Ciutadana.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones amb càrrecs de comandament}}{\text{Nombre total de comandaments}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones amb càrrecs de comandaments: Nombre de DONES que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Nombre total de comandaments: Nombre de treballadors/es que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 78,9%	Ens locals participants: 19

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'exploació, 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 2021: 1,35€		Ens locals participants: 44

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SMC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SMC.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'exploació, 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 2021: 0,14%		Ens locals participants: 44

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb taxes i preus públics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora procedent dels usuaris (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 0,0%		Ens locals participants: 44

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 32,9%		Ens locals participants: 44

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació municipal.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2021: 67,1%		Ens locals participants: 44

V. ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'habitants</i>
Variables emprades: ➤ 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 2021: 61.618 hab.	Ens locals participants: 45

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$
Variables emprades: ➤ 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 2021: 608	Ens locals participants: 45

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: ➤ 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 2021: 15.433€	Ens locals participants: 45

Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana per municipi.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana</i>
Variables emprades: ➤ 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 2021: 1,2	Ens locals participants: 45

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: L'Índex de vulnerabilitat social és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis que participen en el Cercle. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable¹ adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals dels sis indicadors s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació (excloent el municipi de Barcelona). Per a l'agregació dels sis indicadors, s'ha seguit aquest procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Estandardització:</i> els valors transformats amb base 100 s'han estandarditzat. És a dir, se'ls ha aplicat un procediment estadístic per traslladar-los a una nova escala amb mitjana 0 i desviació típica 1, que té la forma d'una distribució normal (concentrada al voltant del punt central i amb un nombre similar de municipis a banda i banda). 2. <i>Tipificació:</i> els valors estandarditzats s'han tipificat. Això significa que s'han transformat en una escala amb una mitjana de 100 i una desviació típica de 20. 3. <i>Agregació:</i> s'ha aplicat una mitjana aritmètica dels valors tipificats dels sis indicadors (obtinguts al pas anterior). S'ha atorgat el mateix pes a tots els indicadors. 	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la <i>Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i>. • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. Font: <i>Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT)</i>. • Dificultat d'accés a l'habitatge: percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants (preu dels lloguers, 2017; IRPF: 2015). Font: <i>Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT</i>. • <i>Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).</i> • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. Font: <i>Institut Nacional d'Estadística (INE)</i>. • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. Font: <i>Idescat</i>. 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 94,2	Municipis participants: 45

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)
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.

Fórmula de càlcul: Taxa d'atur registral (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'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 Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social*

Valor mitjà de l'indicador 2021: 100,6

Municipis participants: 45

IVSO 2: Base imposable mitjana de l'IRPF (base 100)
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.

Fórmula de càlcul: Base imposable mitjana de l'IRPF (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:

- Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. *Font: Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT).*

Valor mitjà de l'indicador 2021: 97,9

Municipis participants: 45

IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (dificultat més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (dificultat més alta) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Dificultat d'accés a l'habitatge (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preu mitjà dels lloguers en un municipi, 2017. <i>Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya</i> • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. <i>Font: Agència Estatal de Administració Tributaria (AEAT).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 101,0	Municipis participants: 45

IVSO 4: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	
<p>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.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. <i>Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 103,2	Municipis participants: 45

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 2021: 103,3

Municipis participants: 45

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 2021: 99,0

Municipis participants: 45



**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