

8a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2017

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

**8a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal de serveis
de mediació ciutadana**

Resultats any 2017

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Atenció a les Persones
Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Convivència, Diversitat i
Participació Ciutadana
Recinte Mundet
Edifici Migjorn, 3a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 713
s.conviven.participa@diba.cat
<https://www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciutadana>

Àrea de Presidència
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



SUMARI

PRÒLEG	3
ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL	5
INTRODUCCIÓ	7
ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL	7
DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS	8
FASES DE L'ESTUDI	9
ALGUNES XIFRES	33
MARC TEÒRIC	35
DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES	37
UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS	37
EL BENCHMARKING	38
LEGISLACIÓ	40
BIBLIOGRAFIA	41
EL CERCLE DE COMPARACIÓ DE SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA	43
CALENDARI DEL CERCLE	45
FASE DE DISSENY	47
INTRODUCCIÓ	49
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC	53
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT	67
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RRHH	75
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA	81
V. INDICADORS D'ENTORN	83
INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2017: CONCLUSIONS	89
INTRODUCCIÓ	91
ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS	95
ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA	114
CONCLUSIONS FINALS	115



PRÒLEG

Posem a la vostra disposició els resultats d'una nova edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de mediació ciutadana. En aquesta 8a edició corresponent als indicadors i dades de l'any 2017 hem comptat amb la participació de 40 municipis i 3 consells comarcals amb els quals la Diputació de Barcelona té signats els respectius convenis. Hi hagut un increment important en el nombre de participants respecte l'edició anterior i confiem poder seguir augmentant aquest nombre d'ens locals amb qui compartir dades, co-neixement i experiències.

La Diputació de Barcelona entén la mediació, la cultura del diàleg i la resolució alternativa dels conflictes com a eixos de treball a seguir desenvolupant i, posa a disposició dels ens locals recursos materials i tècnics per a la promoció i millora de la convivència als pobles i ciutats de la demarcació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona treballa al costat dels governs locals per tal d'impulsar i recolzar les polítiques que implementin els serveis de mediació locals actuant com a receptors i gestors de situacions de conflicte de la seva ciutadania. Una visió des de la perspectiva de la mediació i la resolució dialogada dels conflictes pot contribuir a una millora de les relacions i el respecte a la diversitat de les nostres societats. La mediació és entesa també com a un apoderament de la ciutadania perquè esdevingui activa i corresponsable en la gestió i l'ús del bé comú.

Un dels reptes per als propers anys continuarà essent la promoció d'una major transversalitat de la mediació dins dels consistoris, l'impuls de noves propostes de treball, afavorir accions i programes en xarxa i, sensibilitzar encara més els diferents actors dels municipis amb la cultura del diàleg i l'abordatge no violent dels conflictes fruit de la convivència.

Un cop més l'esforç i la dedicació de tots els referents tècnics, mediadors i mediadores fan possible la sistematització de dades i la posterior posada en comú en els tallers de millora. Un agraïment especial a tots els equips locals per fer possible aquest recull rigorós i contribuir a la millora contínua dels serveis públics. Tanmateix donem la benvinguda als nous serveis de mediació incorporats en aquesta edició.

Presentem tot seguit el document de la 8a edició del Cercle amb el desig que sigui d'utilitat per a totes les persones que dediquem la nostra tasca professional a la mediació.

Servei de Convivència,
Diversitat i Participació Ciutadana
Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania



Els cercles de comparació intermunicipal



INTRODUCCIÓ

L'experiència de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió local es remunta a l'any 1983, amb l'aparició del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM). Aquest producte, que gaudeix d'un gran prestigi en l'àmbit de les finances locals, se centra en l'anàlisi de temes pressupostaris, de fiscalitat i d'endeutament de l'àmbit local de la província de Barcelona.

La demanda de serveis públics es va enfortir notablement durant la dècada dels 80, situació que va comportar que els ajuntaments haguessin d'incrementar d'una manera ràpida i relativament poc ordenada la prestació de nous serveis per a la ciutadania. Als anys 90 es va veure la necessitat d'instrumentalitzar la gestió en la provisió dels serveis públics locals, i la racionalització i la qualitat van esdevenir conceptes clau en parlar de serveis públics. Així doncs, s'observa la necessitat de començar a treballar per obtenir informació en relació amb la manera en què se subministren aquests serveis, per tal que els responsables i els gestors municipals puguin prendre decisions.

En aquesta situació, es crea una nova línia de treball l'any 1998 destinada a la posada en marxa d'un instrument per a l'obtenció d'informació comparada en el marc de la gestió dels serveis: l'estudi Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) destinat a municipis de més de 10.000 habitants.

L'estudi IGSM oferia als municipis participants una evolució dels seus indicadors de gestió dels serveis de forma comparada amb la mitjana del conjunt de municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establí una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que ni intervenien en la definició dels indicadors (eren creats unilateralment 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, cal mencionar que a l'estudi IGSM tampoc participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprovava, d'aquesta forma, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir la transversalitat interna.

L'any 2000 es produeix un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI), adreçats als responsables dels serveis locals de municipis amb una població de més de 10.000 habitants. 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, la posada en marxa d'accions de millora i la transferència de coneixement a través de bones pràctiques o experiències exemplars.

Els CCI constitueixen un dels productes més innovadors que s'està oferint al món local des de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió. Enguany tots els serveis analitzats en els IGSM estan inclosos en algun CCI. El fet diferencial d'aquesta actuació rau en la participació i implicació dels responsables locals en tot el procés d'implementació dels Cercles, des de l'inici fins a l'acabament.

Aquest mètode de treball constitueix la filosofia bàsica d'actuació de la Diputació de Barcelona que, des del seu Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'implicació com a agents proactius en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau que augmenta la garantia d'èxit en l'aplicabilitat i en el grau d'utilitat de les polítiques supramunicipals.

DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS

Els CCI es configuren com un mètode de treball, en l'àmbit de la prestació i gestió dels serveis proveïts pels governs municipals, per assolir els objectius següents:

mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats,

formar un grup de treball per intercanviar experiències,

impulsar la millora dels serveis.

La implementació dels CCI s'efectua a través de la realització d'un nombre determinat de reunions per any (anomenades tallers), amb una metodologia pròpia de treball, i amb la participació de diferents responsables del servei municipal objecte d'anàlisi, que desenvolupen la seva tasca diària en ajuntaments majors de 10.000 habitants*.

Els objectius dels tallers són:

proposar una metodologia de treball comuna que permeti comparar els serveis municipals dels ajuntaments participants,

arribar a un acord sobre uns indicadors comuns amb els quals poder comparar els serveis municipals,

formar un grup de treball concret que, de forma transparent, intercanviï els resultats dels indicadors entre els seus participants.

El nombre recomanable d'ajuntaments participants en un taller se situa entre els 10 i els 15 en el seu començament. L'augment de la participació de noves entitats locals passa per la creació de tallers addicionals. Així, en la majoria de serveis municipals hi ha més d'un taller de millora.

Els compromisos a adquirir per part dels participants són els següents:

facilitar la informació necessària per efectuar una comparació intermunicipal dels serveis locals analitzats,

permetre que tots els participants del CCI puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones),

participar en la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi.

En aquest sentit, cal destacar que les dades que es publiquen fora del Cercle són exclusivament les mitjanes del conjunt de participants, però mai les dades concretes de cada municipi.

El perfil de les persones assistents als tallers ha de ser preferentment de caràcter directiu, amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat. Es tracta de facilitar la implantació de les millores en el departament que és de la seva responsabilitat.

* Excepcionalment, municipis de menys de 10.000 habitants han participat en alguns Cercles.

FASES DE L'ESTUDI

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de cinc fases que es retroalimenten de manera successiva:

1. Fase de disseny,
2. Fase de mesura,
3. Fase d'avaluació,
4. Fase de millora,
5. Fase de comunicació i implementació.

Tractant-se d'un procés que pretén aconseguir la millora contínua, un CCI no té, teòricament, acabament. Cada any els seus membres han de tornar a participar en els tallers per avaluar i continuar implantant les millores.

El Procés de Millora Contínua



1. FASE DE DISSENY

Aquesta fase consisteix en la definició de la missió i dels objectius estratègics del servei municipal objecte d'anàlisi, en la relació i definició consensuada dels indicadors que han de ser emprats en la comparació entre els municipis (*benchmarking*), i en l'establiment de comú acord de les variables utilitzades per al càlcul dels indicadors.

La durada d'aquesta fase és aproximadament de dos dies de treball. Es realitzen, per tant, dos tallers de treball amb els diferents municipis participants en el CCI.

Al **primer taller** participen un grup reduït d'experts municipals (aproximadament 6), amb experiència reconeguda en el treball amb indicadors. Aquest grup, dirigit per persones del Servei de Programació i d'altres Àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, s'encarrega d'efectuar una primera aproximació a la definició de la missió i objectius estratègics, als indicadors i a les variables. El mètode de treball es fonamenta en tècniques de dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ajuntaments, així com la posterior sistematització de les idees resultants (pluja d'idees, metaplan i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

El **segon taller** està format per tots els integrants del CCI. En aquest, s'aporta tot el treball realitzat prèviament pel grup reduït d'experts i es fan les consideracions que es creuen oportunes. Finalment es valida i s'assumeix per part de tot el Cercle: la missió i objectius estratègics del servei analitzat, els indicadors utilitzats per efectuar la comparació intermunicipal, i les variables que han de ser contemplades en la definició dels indicadors. A partir d'aquest moment es comparteix un llenguatge comú, establert i acordat per tots els participants, i que serà el fil conductor de la implementació del Cercle.

Convé posar especial èmfasi en el fet que són els mateixos ajuntaments que seleccionen i consensuen els indicadors que hauran d'utilitzar per mesurar i comparar amb d'altres la gestió del servei municipal que se subministra des del seu govern local. Aquest fet és fonamental i constitueix una clau d'èxit atès que garanteix l'aplicabilitat i la utilitat d'allò que s'està realitzant.

Els indicadors resultants s'estructuren en **quatre dimensions de meta:**

Primera dimensió: Encàrrec Polític / Estratègic.

Segona dimensió: Usuari / Client.

Tercera dimensió: Valors Organitzatius / Recursos humans.

Quarta dimensió: Econòmica.

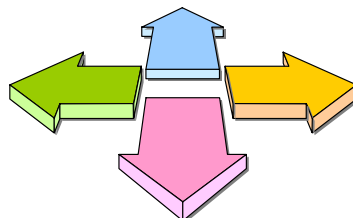
Les 4 dimensions

I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

Es tracta d'indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del servei

IV. Dimensió Econòmica

Es tracta d'indicadors que expressen l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els seus costos associats, així com les fonts de finançament del servei.



II. Dimensió Usuari / Client

Es tracta d'indicadors relacionats amb l'ús que fan els usuaris / clients del servei, i la seva satisfacció amb el servei.

Si s'escau, es pot distingir entre usuaris interns i externs del servei.

III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH

Es tracta d'indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (com ara retribucions, formació, taxa de presència, satisfacció o càrregues de treball).

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

Cal destacar que els indicadors es presenten en un format de "Quadre Resum d'Indicadors", que pretén ser una primera aproximació a un Quadre de Comandament Integral, en què per a cada dimensió es defineixen uns objectius estratègics i uns indicadors que serveixen per mesurar-los.

Amb l'objectiu de poder 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. En concret, es tracta de 6 indicadors de la dimensió de Valors Organitzatius / Recursos Humans (% de gestió directa, % de gestió indirecta, % d'hores de baixa, salari brut d'una categoria professional rellevant en el servei, hores de formació per treballador i % de dones sobre el total de professionals del servei) i de 5 indicadors de la dimensió Econòmica (despesa corrent per habitant, % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, % d'autofinançament

per taxes i preus públics i altres ingressos, % de finançament per part d'altres administracions, i % de finançament per part de l'ajuntament).

Periòdicament, es realitzen sessions de revisió dels indicadors, en què es reflexiona sobre els indicadors consensuats en edicions anteriors i s'arriba a un nou consens d'indicadors que reflecteixi d'una forma més acurada el servei analitzat.

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X												
Encàrrec polític	Impulsar A			Impulsar B			Fomentar Y			Fomentar Z		
Usuari / Client	Ofert un servei de qualitat als usuaris / clients			Ofert un servei accessible als usuaris			Altres objectius			Altres objectius		
Valors Organitz / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió			Ofert un servei de qualitat (model de gestió)			Promoure un clima laboral positiu pels treballadors			Millorar les habilitats dels treballadors		
Economia	Disposar dels recursos adequats			Finançar adequadament el servei			Gestionar adequadament els recursos			Ofert el servei a uns costos unitaris adequats		

2. FASE DE MESURA

Un cop identificades les variables en la fase de disseny, aquestes es recullen en una enquesta que es lliura als ajuntaments participants. El suport utilitzat pel lliurament de l'enquesta pot ser doble, en funció dels requeriments informàtics del municipi:

a través d'un fitxer excel, o bé,

via internet, utilitzant un aplicatiu creat *ad hoc* (Gestió i Tramitació d'Enquestes –GTE) que permet la introducció de dades mitjançant un accés restringit.

La durada d'aquesta fase està consensuada pels municipis, en funció de la seva disponibilitat d'accés a la informació. D'altra banda, durant tot el procés de recollida de dades, s'ofereix assessorament individualitzat als municipis per omplir l'enquesta.

Si els participants envien la informació en format excel, se'n fa un abocament posterior de la mateixa a l'aplicatiu GTE.

Les dades rebudes són objecte d'una validació conceptual i estadística per part de la Diputació de Barcelona, a fi i efecte de 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.

Cal mencionar que la mitjana del grup de municipis participants es calcula de la següent manera:

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador

Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

lp = municipi participant

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

(essent necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana).

Els indicadors amb dades monetàries s'expressen en euros en termes corrents (és a dir, no estan deflactats per l'índex de preus al consum).

Totes les dades són anuals, excepte si s'indica una periodicitat diferent (diària, setmanal, mensual, etc.).

3. FASE D'AVUACIÓ

Consisteix en l'elaboració d'un **informe amb els indicadors de cada municipi**, destacant els valors més significatius. Així, per a cada indicador es calcula la mitjana, i es destaquen els valors dels municipis de la següent manera:

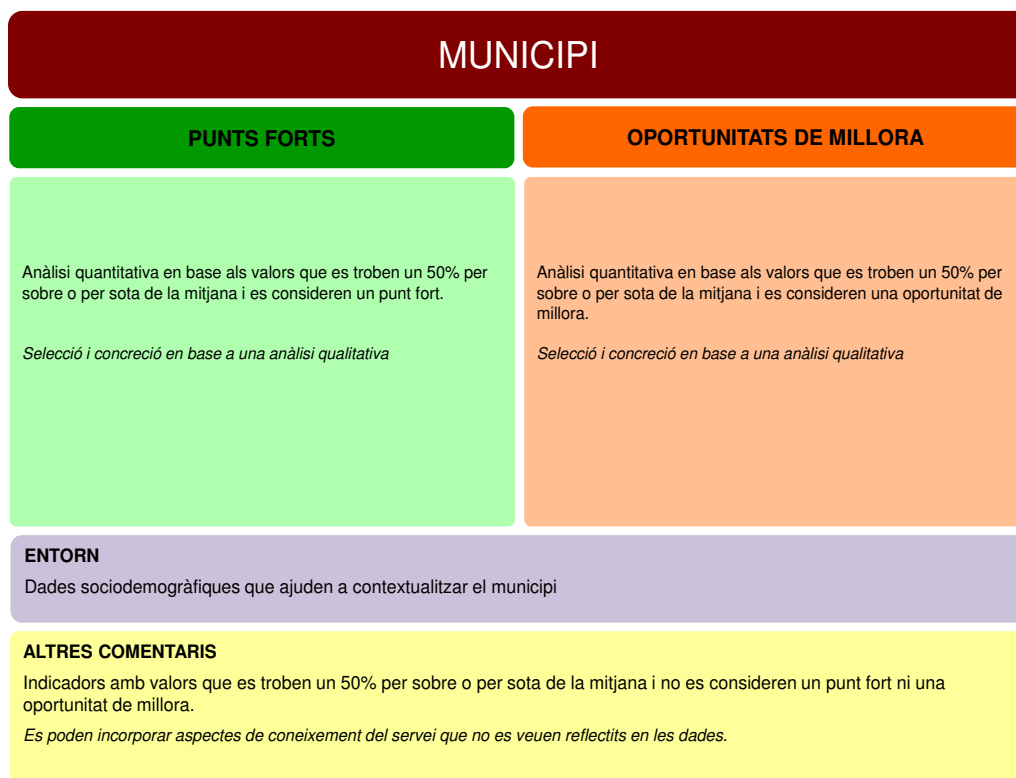
En **verd**: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat un punt fort.

En **taronja**: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat una oportunitat de millora.

En **groc**: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

Adicionalment, s'elabora un **Quadre Resum Individual**, per a cada municipi de referència, comparant els valors del municipi amb la mitjana de referència del Cercle. De la mateixa manera que a l'informe Intermunicipal, es destaquen els valors específicament significatius (que estan com a mínim un 50% per sobre o per sota la mitjana).

A partir d'aquests valors, així com d'altres que puguin ser significatius, es realitza per part de la Diputació de Barcelona un primer esborrany d'identificació dels **punts forts i oportunitats de millora** de cada municipi, que és accessible a través del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).



Durant el taller d'intercanvi anual, cada municipi pot validar el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora, i explicar succintament a la resta de municipis el conjunt dels resultats del seu municipi.

4. FASE DE MILLORA

A continuació, i durant aquest taller d'intercanvi tot just mencionat, es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal. Es tracta d'un taller eminentment pràctic i participatiu, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, a la vegada que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixements.

En funció del taller, es proposa seguir una de les metodologies següents:

- A. Oportunitats de millora.
- B. Bones pràctiques.
- C. Anàlisi de l'evolució del servei.
- D. Actuacions d'Estalvi Econòmic.
- E. Anàlisi de Fortaleses.
- F. Mapa de relacions i accions de millora.

A. OPORTUNITATS DE MILLORA

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes (que es descriuen amb més detall a les pàgines següents):

- 4.A.1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
- 4.A.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.
- 4.A.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.

B. BONES PRÀCTIQUES

Cadascun dels participants presenta una bona pràctica del seu municipi, en una sessió que s'estructura amb el següent pla de treball:

- 4.B.1. Objectius a assolir.
- 4.B.2. Introducció dels continguts.
- 4.B.3. Anàlisi d'un cas.
- 4.B.4. Descripció d'una bona pràctica.
- 4.B.5. Presentació i valoració de bones pràctiques.

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Cada participant analitza la situació del seu servei en base a l'evolució que han mostrat els indicadors analitzats durant el període estudiat. La sessió s'estructura seguint les fases següents:

- 4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.
- 4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.
- 4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la situació actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors.
- 4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

Cadascun dels participants presenta una Actuació d'Estalvi Econòmic. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

- 4.D.1. Introducció de continguts.
- 4.D.2. Descripció d'una Actuació d'Estalvi Econòmic.
- 4.D.3. Presentació i valoració de les Actuacions d'Estalvi Econòmic.

E. ANÀLISI DE FORTALESES

Cada grup de participants analitza una Fortalesa. Una **Fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

Abans dels Tallers de Millora:

- 4.E.1. Selecció de les Fortaleses (Indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels Municipis segons el dia de la realització del Taller.
- 4.E.3. Agrupació dels Municipis per Fortaleses.

Durant els Tallers de Millora:

- 4.E.4. Introducció de la Metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una Fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i Discussió en plenari de Fortaleses.

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

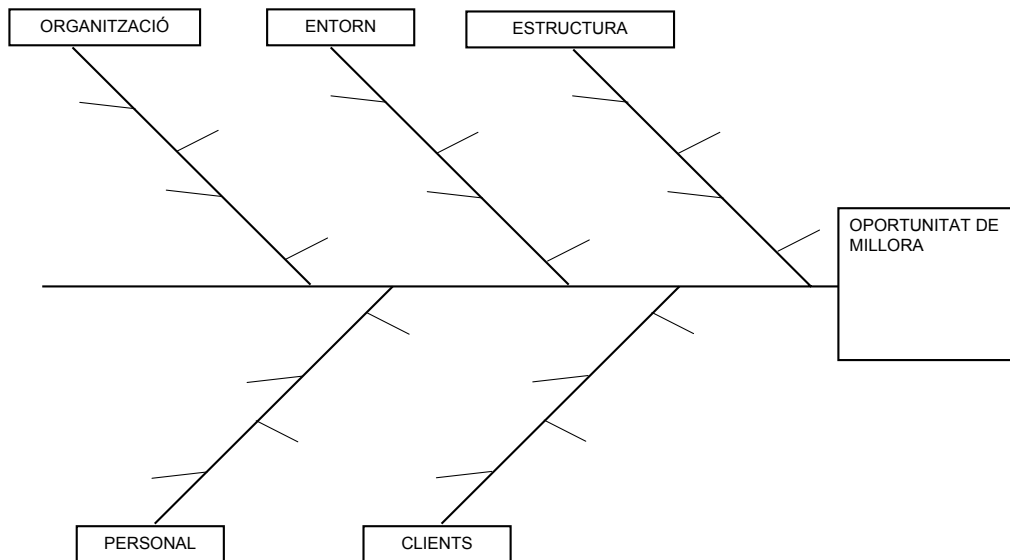
Els participants reflexionen sobre les relacions existents entre els seus indicadors per identificar les problemàtiques característiques del seu servei i definir accions de millora de forma conjunta. Els tallers s'estructuren en dues fases:

- 4.F.1. Mapa de relacions: anàlisi de les relacions existents entre punts forts, oportunitats de millora i altres indicadors clau del servei.
- 4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

A. OPORTUNITAT DE MILLORA

4.A.1. Diagrama d'Ishikawa. A partir d'aquests diagrames de causa efecte, anomenats també d'espina de peix, es poden detectar les causes d'una determinada oportunitat de millora.

4.1 Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix)



En primer lloc, s'escriu l'oportunitat de millora a la part dreta de l'espina de peix. A continuació, a través d'una pluja d'idees s'identifiquen les diferents causes

de l'oportunitat de millora que, a la vegada, es classifiquen a les espines principals, en varies categories.

ORGANITZACIÓ	Causes degudes al sistema d'organització del centre Ex. Funcions no ben delimitades
ENTORN	Causes degudes a factors externs al servei Ex. No s'ha donat prioritats política al servei
ESTRUCTURA	Causes degudes a deficiències estructurals o de recursos Ex. Manca d'espai suficient per realitzar determinades activitats
PERSONAL	Causes degudes als professionals / treballadors Ex. Manca de formació en atenció al públic
CLIENTS	Causes degudes als usuaris - clients Ex. Desconeixement dels serveis que oferim

4.A.3. Matriu d'Anàlisi de les Accions de Millora. Aquesta eina ens permet identificar possibles accions de millora i ponderar-les.

Un cop s'han prioritzat les causes de l'oportunitat de millora, en seleccionarem les 2 o 3 causes principals (és a dir, aquelles que hagin obtingut una puntuació total més elevada en la "Matriu de classificació de causes" i que conjuntament superin el 60 %).

Per a cadascuna de les causes, amb la tècnica del "brainstorming" s'identifiquen possibles accions de millora.

Municipi:

MATRIU D'ANÀLISI DE LES ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT DE MILLORA:

DESCRIPCIÓ		PONDERACIÓ (*)				
CAUSA (a partir del diagrama causa-efecte)	ACCIÓ DE MILLORA PROPOSADA	EFFECTIVITAT	DISPONIBILITAT DE RECURSOS	FACTIBILITAT	ACCEPTACIÓ	TOTAL (**)

* Escala de 1-5: 1 cap; 2 alguna; 3 moderada; 4 alta; 5 molt alta
 ** Efectivitat x Disponibilitat de Recursos x Factibilitat x Acceptació

A continuació, es ponderaran les possibles accions de millora, mitjançant la "Matriu d'anàlisi de les accions de millora", emprant les següents 4 dimensions.

EFFECTIVITAT	En quin grau dóna resposta al problema?
DISPONIBILITAT DE RECURSOS	En quin grau estan disponibles els recursos (econòmics i materials) necessaris?
FACTIBILITAT	En quin grau és viable la proposta de millora tenint en compte el nivell organitzatiu?
ACCEPTACIÓ	En quin grau serà acceptada l'acció de millora pels treballadors i pels usuaris?

Les dimensions es valoren en una escala de 1 a 5 (1 cap, 2 alguna, 3 moderada, 4 alta, 5 molt alta).

Les accions de millora amb major puntuació són aquelles que s'haurien de portar a terme.

S'obté la puntuació total multiplicant els valors de les 4 dimensions.

B. BONES PRÀCTIQUES

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una bona pràctica i el pla de treball desplegat.

I. CONCEPTE, ATRIBUTS I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA BONA PRÀCTICA

EL CONCEPTE DE BONA PRÀCTICA

Es pot definir com a bona pràctica qualsevol actuació o experiència implantada, avaluable, participativa, sostinguda i transferible, basada en el disseny d'una planificació prèvia, que dóna una resposta satisfactòria a un problema concret, en un determinat àmbit d'actuació, ja sigui per resoldre una temàtica innovadora o per millorar de forma excel·lent una pràctica ja existent.

L'impuls del concepte de bones pràctiques a les Administracions públiques ha tingut un desenvolupament important a partir de la dècada dels noranta, amb la finalitat de donar resposta a nous reptes i necessitats de canvi en l'àmbit del sector públic.

Concepte originari del món anglosaxó, *Best Practices*. La idea bàsica consisteix a recollir i difondre experiències exemplars que donin resposta a problemes comuns per a diferents organitzacions o territoris.

Les bones pràctiques van girar en un primer moment al voltant de temes relacionats amb l'eficiència en l'ús dels recursos públics, les polítiques d'orientació als usuaris/clients i la qualitat dels serveis prestats. Amb el temps, es van anar estenent a temàtiques i sectors més específics fins arribar a una àmplia popularització.

Hi ha dos aspectes, a banda d'altres que veurem més endavant, que caracteritzen de forma especial les bones pràctiques:

la innovació, ja que serveixen per abordar situacions o problemes novedosos a partir d'experiències exitoses, i

la millora orientada cap a l'excel·lència, és a dir, com bones pràctiques ja reconegudes són millorades en el seu disseny metodològic o en la seva aplicació per experiències posteriors.

Les bones pràctiques han acabat constituint-se com una molt bona eina per a la gestió pública, amb una especial incidència a l'Administració Local.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha reforçat el seu ús i n'ha potenciat la creació de bases de dades, la generació de comunitats virtuals i la constitució de xarxes de treball.

ATRIBUTS D'UNA BONA PRÀCTICA

Quins atributs o característiques ha de tenir una bona pràctica? L'ampli desplegament que han tingut ha fet que, segons el marc en què es desenvolupin, es posi més l'accent en un tipus d'atributs que no pas en d'altres.

En el nostre marc de treball ens centrarem en els següents:

- 1) **Planificació.** La bona pràctica ha de ser fruit de l'ús de la metodologia de la planificació on, a partir d'un diagnòstic i de l'establiment d'uns objectius, el desplegament d'un conjunt d'accions ordenades i interrelacionades permeti l'assoliment d'uns resultats mesurables i concrets.
- 2) **Participació.** La bona pràctica ha d'estar basada en la participació activa de diversos agents, amb la finalitat de concretar acords que beneficiïn totes les parts interessades.
- 3) **Impacte.** La bona pràctica ha d'aportar resultats tangibles i concrets que suposin canvis positius i observables en l'àmbit en què s'ha portat a terme.
- 4) **Avaluable.** La bona pràctica ha de disposar de mecanismes que permetin fer un seguiment de la seva evolució, detectar possibles desviacions i avaluar els resultats obtinguts en base als objectius prèviament formulats.
- 5) **Innovació.** La bona pràctica ha de suposar una novetat o una millora excel·lent respecte al que ja s'està fent.
- 6) **Perdurable.** La bona pràctica ha de provocar uns efectes que es mantinguin en el temps, més enllà del període temporal vinculat a la posada en marxa i execució del projecte que inicialment l'ha generat.
- 7) **Transferible.** La bona pràctica ha de poder ser repetida amb èxit, en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓ D'UNA BONA PRÀCTICA

Les pautes que es donen per presentar les bones pràctiques, matisos a banda, acostumen a estructurar-se d'una forma semblant:

Dades identificatives.

Descripció sintètica.

Descripció detallada.

En el nostre marc de treball usarem l'estructura de presentació següent:

Dades identificatives

Nom de la bona pràctica. Ha d'avançar el tema sobre el qual s'ha portat a terme la bona pràctica.

Organització promotora. Nom de l'organització que l'ha impulsat.

Altres agents participants. Nom d'altres organitzacions, col·lectius o professionals que hi han intervingut.

Dates clau. Inici, posada en marxa, avaluació, així com d'altres que es considerin rellevants.

Descripció sintètica

Text concís que dona una idea precisa de la bona pràctica en qüestió i dels seus aspectes més rellevants, aquells que aporten més valor.

Descripció detallada

Necessitats detectades. Quines van ser les necessitats que van generar la bona pràctica.

Objectius plantejats. Quins objectius es van plantejar a partir de les necessitats detectades.

Metodologia emprada. Quin plantejament metodològic de treball es va portar a terme: fases de treball; tipus de reunions, amb quins participants, amb quina periodicitat; gestió de la informació generada; mecanismes de seguiment i avaluació; etc.

Accions portades a terme. Quines accions es van portar a terme per assolir els objectius plantejats.

Recursos utilitzats. Quins van ser els recursos humans, tecnològics, econòmics, logístics i altres emprats.

Resultats obtinguts. Quins resultats concrets es van assolir d'acord amb els objectius plantejats.

Difusió feta de la bona pràctica. A qui, quan i com es va transmetre la bona pràctica.

Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats). Quins van ser els aspectes més positius generats per la bona pràctica i quines van ser les principals dificultats a l'hora de portar-la a terme.

En la presentació cal utilitzar un estil de llenguatge planer i concís, amb frases curtes i entenedores, títols que amb un cop d'ull permetin obtenir una visió de l'estructura general del text. Cal utilitzar enumeracions i símbols que facilitin la comprensió interna dels diferents apartats. Sempre s'aconsella defugir de l'argot administratiu i de l'ús de tecnicismes.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.1.B Objectius a assolir.
- 4.2.B Introducció de continguts.
- 4.3.B Anàlisi d'un cas.
- 4.4.B Descripció d'una bona pràctica.
- 4.5.B Presentació i valoració de bones pràctiques.

4.B.1. Objectius a assolir

L'acció es desenvolupa a partir dels objectius següents:

- Analtzar els principals aspectes metodològics d'una bona pràctica.
- Descriure bones pràctiques.
- Compartir i valorar les bones pràctiques descrites.

4.B.2. Introducció de continguts

Es presenten els continguts següents:

- Què és una bona pràctica?
- Atributs associats a bones pràctiques.
- Formalització de la bona pràctica.
- Criteris de valoració.
- Webs de bones pràctiques.
- Premi internacional Dubai.
- Comentari webs i documentació.

Aquests continguts es complementen amb documents i webs de referència sobre bones pràctiques.

4.B.3. Anàlisi d'un cas

Es presenta i valora un cas sobre el servei analitzat, que s'elabora específicament per a la sessió, per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.B.4. Descripció d'una bona pràctica

A l'hora de descriure la seva bona pràctica, els i les participants compten amb una plantilla per desenvolupar els punts següents:

- Nom de la bona pràctica.
- Organització promotora.
- Altres agents participants.
- Dates clau: inici / posada en marxa / avaluació.
- Descripció sintètica.
- Necessitats detectades.
- Objectius plantejats.
- Metodologia emprada.
- Accions portades a terme.
- Recursos utilitzats.
- Resultats obtinguts.
- Difusió feta de la bona pràctica.
- Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).

4.B.5. Presentació i valoració de les bones pràctiques

Un cop elaborada la bona pràctica per part de cada municipi, se'n fa la presentació en plenari i la resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

Dades identificatives (Nom de la bona pràctica, Biblioteca, Municipi).

Indicadors de puntuació per a cada atribut de la bona pràctica presentada:

Gens: 0, Poc: 1/4, Bastant: 5/8, Molt: 9/10.

Atributs a valorar (veure apartat d'atributs d'una bona pràctica).

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI A PARTIR DELS INDICADORS DEL QUADRE RESUM D'INDICADORS

Cadascun dels participants analitza la situació del seu servei en base a l'evolució que han mostrat els indica-

dors analitzats. És una sessió que s'estructura seguint les fases següents:

4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.

Com s'ha indicat a l'apartat "3. Fase d'Avaluació" d'aquest capítol, cada municipi valida el primer esborrany de Punts Forts i Oportunitats de Millora.

En la metodologia d'Anàlisi de l'evolució del servei, es defineixen prèviament:

els indicadors amb correlació positiva (és a dir, com més grans, millor).

els indicadors amb correlació negativa (és a dir, com més petits, millor).

els indicadors pels quals no es pot considerar que la situació millora o empitjora quan pugem o baixem.

Aquesta pre-definició permet assignar colors distintius en el Quadre Resum d'Indicadors, de manera que:

els indicadors destacats amb **color verd** són Punts Forts (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).

els indicadors destacats amb **color taronja** són Oportunitats de Millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).






els indicadors destacats amb **color groc** denoten una situació especial, però no es poden considerar ni Punts Forts ni Oportunitats de Millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).

Així mateix, s'incorpora la menció de les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors (casella central a la dreta).

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Provenen de: 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.	Provenen de: 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN	OPORTUNITATS DE MILLORA ANALITZADES
✓ Dades que ajuden a contextualitzar el municipi	✗ Es mostren les oportunitats de millora analitzades pels municipis els anys anteriors.
ALTRES COMENTARIS	
Poden provenir indistintament de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Punts Forts i Oportunitats de Millora. ▪ Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades. 	

4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.

Els participants han de verificar si els indicadors han empitjorat, s'han mantingut, o han millorat (respecte l'any base) mitjançant un Quadre Resum d'Indicadors adaptat que incorpora tant els valors de cada any com fletxes de colors per il·lustrar la seva evolució.

-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
-  Quan l'indicador entre l'any base i l'any d'estudi no varia en més d'un 5%, es Manté
-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora

Aquesta informació es resumeix de la següent manera:

MUNICIPI		
INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
<p>Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència negativa continuada</u> (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).</p>	<p>Es mostren els indicadors que entre el primer i el tercer any analitzat <u>NO han tingut una variació superior al 5%</u>.</p>	<p>Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència positiva continuada</u> (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).</p>

4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la Situació Actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants han de creuar la informació de l'Anàlisi de la Situació Actual (4.1.C) amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.2.C).

Per a aquesta fase, s'utilitza el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors", que consisteix en una matriu de doble entrada:

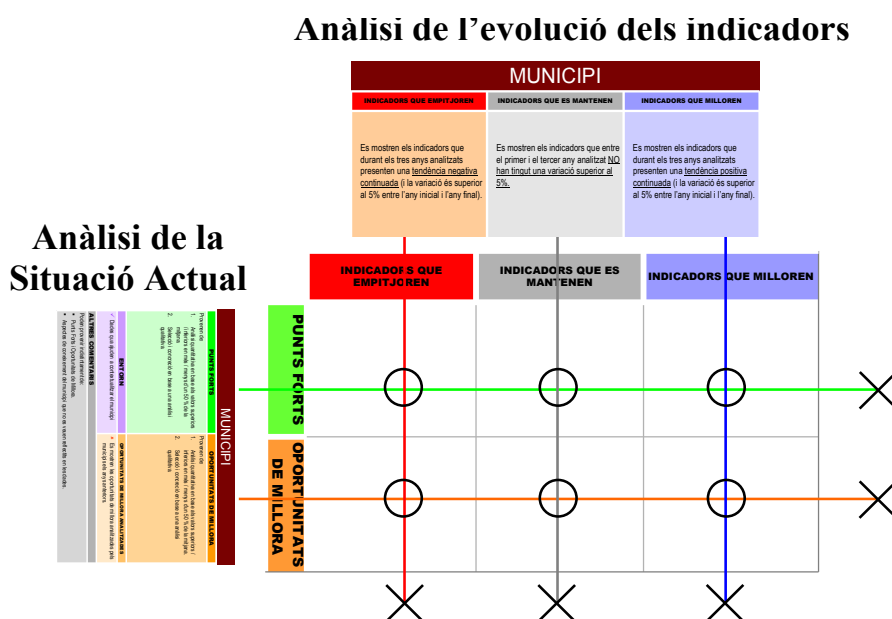
Municipi			
	INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
PUNTS FORTS	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>PUNT FORT</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència NEGATIVA</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>PUNT FORT</u> i durant els anys analitzats <u>NO</u> han tingut una <u>variació superior al 5%</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>PUNT FORT</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència POSITIVA</u>
OPORTUNITATS DE MILLORA	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>OPORTUNITAT DE MILLORA</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència NEGATIVA</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>OPORTUNITAT DE MILLORA</u> i durant els anys analitzats <u>NO</u> han tingut una <u>variació superior al 5%</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>OPORTUNITAT DE MILLORA</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència POSITIVA</u>

Els participants han d'escriure en cadascun dels quadrants del document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" una de les 6 situacions següents (d'esquerra a dreta i de dalt a baix):

1. Els indicadors que són un punt fort però que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "Bé, però atenció!".
2. Els indicadors que són un punt fort i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "Bé!".
3. Els indicadors que són un punt fort i que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: "Molt bé!".
4. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "Crític".
5. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "No millora".
6. Els indicadors que són una oportunitat de millora però que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: "Progressant bé".

Cal destacar que en el document “Anàlisi de la situació actual a partir de l’evolució dels indicadors” NO apareixen tots els punts de l’Anàlisi de la situació actual (4.1.C) ni de l’Anàlisi de l’evolució dels indicadors (4.2.C), ja que es tracta de la intersecció de dos conjunts. Aquests indicadors que no apareixen són els que no compleixen les condicions d’anàlisi (no són ni punt fort ni oportunitat de millora, o que tenen una evolució clara).

Com es pot veure en la imatge següent, en el document “Anàlisi de la situació actual a partir de l’evolució dels indicadors” apareixen les “rodones”, però no les “creus”.



D’altra banda, es destaquen en negreta les Oportunitats de Millora analitzades els anys anteriors, i que es troben en alguna de les 6 situacions anteriorment mencionades.

4.C.4. Presentació i valoració de l’evolució del servei des de l’any base fins la situació actual

En aquesta fase, cadascun dels participants presenta i valora la situació dels indicadors segons l’evolució que aquests han experimentat durant els anys analitzats. És una fase de posada en comú de les valoracions, idees i propostes de millora entre tots els participants.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una actuació d'estalvi econòmic i el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

FINALITAT I OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

En el context actual de restriccions pressupostàries en l'àmbit local, des de la Diputació de Barcelona es vol potenciar la transferència de coneixement entre els municipis d'aquelles actuacions d'estalvi econòmic que o bé contribueixin a reduir la despesa corrent o a incrementar els ingressos corrents, i analitzar l'impacte global que aquestes tenen en la prestació dels serveis, en els usuaris, en els treballadors municipals, i en la resta de serveis municipals.

La metodologia d'actuacions d'estalvi econòmic té per **finalitat** identificar i avaluar processos o actuacions relacionats amb la gestió en l'ús dels recursos públics.

La naturalesa de les actuacions d'estalvi econòmic responen a casuístiques molt variades. A grans trets es poden establir tres gran blocs:

- Actuacions que s'inicien davant una reducció dels ingressos municipals i la necessitat de les entitats municipals de mantenir la prestació del servei.
- Actuacions que s'inicien davant el sorgiment de noves demandes amb un pressupost de despesa congelats.
- Actuacions que s'inicien en el marc de la introducció de millores organitzatives en el processos de prestació del servei.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

Identificar les actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica que condueixi a un increment de l'estalvi en la prestació del servei i alhora avaluar-ne les seves potencialitats i limitacions.

Compartir experiències i coneixements entre els responsables municipals d'actuacions vinculades amb la gestió del serveis en moments de restricció econòmica.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

La fitxa d'una Actuació d'Estalvi Econòmic s'estructura en dos blocs:

Bloc I. Descripció de l'actuació

Bloc II. Impactes

BLOC I. Descripció de l'actuació

En aquest bloc, els responsables municipals han de descriure l'actuació portada a terme tenint en compte els següents ítems. Remarcar que la descripció ha de ser concisa.

Actuació

Descriure una mesura o actuació que realitza el servei que hagi estat prestada amb una dotació menor de recursos (humans, materials, monetaris). La mesura en termes d'estalvi econòmic pot ser causada per diferents raons:

Reducció del pressupost assignat al servei.

Sorgiment de noves demandes de servei per part de la ciutadania però amb un pressupost que es manté.

Millora dels processos de prestació del servei que ha comportat una millora en eficiència en la prestació del servei.

Augment dels ingressos del servei.

En la casella actuació, s'han d'emplenar els següents ítems:

Nom de l'actuació

Organització promotora

Agents participants

Any d'implementació

Objectiu de l'actuació

Assenyalar sintèticament les necessitats (problemàtiques) detectades i establir els objectius que es plantejen.

Descripció de l'actuació:

Realitzar una descripció concisa de les accions més rellevants portades a terme per complir els objectius plantejats així com dels recursos utilitzats (recursos humans, tècnics, tecnològics, logístics, etc. emprats).

En aquest apartat, es fa especial menció a les actuacions de caire econòmic [així com els efectes que l'actuació comporta en termes d'estalvi econòmic].

Valoració econòmica de l'actuació:

Els participants han d'indicar:

- 1) La quantia d'estalvi econòmic que ha comportat l'actuació (expressat en euros), ja sigui o bé l'import d'increment dels ingressos o bé l'import de la reducció de la despesa.
- 2) La despesa corrent del servei (a partir de les dades de l'enquesta de Cercles).
- 3) Finalment, s'ha de determinar què suposa aquesta actuació d'estalvi econòmic en termes de percentatge sobre la despesa corrent del servei (és a dir, el percentatge de 1 / 2).

BLOC II. IMPACTES

En el Bloc II es detallen de forma concisa els impactes/ efectes (tant positius com negatius) que ha suposat l'actuació en diferents àmbits:

En la prestació del servei: es recullen les millores organitzatives que s'han aconseguit gràcies a l'aplicació de la mesura;

En l'usuari /client: incidència de l'actuació sobre els ciutadans/usuaris del servei;

En el treballador: incidència de l'actuació sobre el recursos humans del propi servei;

En la resta de serveis: incidència de l'actuació sobre la resta de serveis de l'ajuntament.

NOM DEL MUNICIPI		
ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		
BLOC I. DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ		
ACTUACIÓ:		
<ul style="list-style-type: none"> - Nom de l'actuació: - Organització promotora: - Agents participants: - Any d'implementació: 		
OBJECTIU DE L'ACTUACIÓ:		
DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ		
VALORACIÓ ECONÒMICA DE L'ACTUACIÓ		
1. Valoració econòmica de l'actuació		
	Increment d'ingressos	Disminució de despeses
Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)		
2. Despesa corrent del servei	€	
3. % sobre la despesa corrent del servei (1 / 2)	%	

BLOC II. IMPACTE DE L'ACTUACIÓ	
EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (PROCESSOS DE PRESTACIÓ)	
Positiu	Negatiu
+ ddd	-
+	-
+	-
EN L'USUARI/CLIENT	
Positiu	Negatiu
+	-
+	-
+	-
EN EL TREBALLADOR	
Positiu	Negatiu
+	-
+	-
+	-
EN LA RESTA DE SERVEIS MUNICIPALS	
Positiu	Negatiu
+	-
+	-
+	-

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.D.1. Introducció de continguts.
- 4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic.
- 4.D.3. Presentació i valoració de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.1. Introducció de continguts

La Diputació de Barcelona remet als municipis participants un email amb els continguts següents:

- Finalitat i objectius de les actuacions d'estalvi econòmic.
- Fitxa de formalització de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic

Els i les participants descriuen l'actuació d'estalvi econòmic des dels seus propis municipis. Per a fer-ho, compten amb una plantilla (veure apartat "Estructura formal d'una actuació d'estalvi econòmic").

A més a més, es remetent als participants un parell d'exemples d'actuacions d'estalvi econòmic per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.D.3. Presentació i valoració d'una actuació d'estalvi econòmic

Durant el taller de millora, es fa una presentació en plenari de les actuacions d'estalvi econòmic elaborades pels diferents municipis.

La resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

Dades identificatives (Nom de l'actuació d'estalvi econòmic, municipi).

Atributs a valorar, en una escala de 0 a 10:

- **Grau de compliment amb l'objectiu:** de 0 a 10 en funció de la consecució de l'objectiu establert.

- **Impacte en la prestació del servei:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en l'usuari / client:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en el treballador:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en la resta de serveis:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Grau d'implementació de l'actuació:** sense implementar = 0, implementada durant uns mesos = 5, implementada durant més d'1 any = 10.
- **Transferible:** capacitat de poder ser aplicada per un altre municipi en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

E. ANÀLISI DE FORTALESES

A continuació, es detallen els principals aspectes de la metodologia Anàlisi de Fortaleses així com el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

OBJECTIUS DE L'ANÀLISI DE FORTALESES

Una **fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

Identificar els factors d'èxit que permeten assolir una fortalesa i els obstacles apareguts durant els procés d'assoliment de la fortalesa.

Compartir coneixements i experiències que han permès o permetran un elevat grau d'assoliment en un objectiu determinat relatiu a la prestació del servei entre els responsables municipals.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

La fitxa de la fortalesa analitzada s'estructura en tres blocs:

Identificació de la fortalesa: nom de la fortalesa, i municipis participants en la seva anàlisi.

Factors d'èxit: tots aquells elements que faciliten assolir la fortalesa.

Obstacles: tots aquells elements que dificulten assolir la fortalesa.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

Abans dels tallers de millora:

- 4.E.1. Selecció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller.
- 4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses.

Durant els tallers de millora:

- 4.E.4. Introducció de la metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses.

Abans dels tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.1. Selecció de les fortaleses (indicadors) a analitzar

El servei de referència selecciona les fortaleses a analitzar durant els tallers de millora.

Com a criteri general, les fortaleses són indicadors seleccionats del Quadre Resum d'Indicadors (veure apartats Fase de Mesura i Fase d'Avaluació) sobre els quals els tècnics del servei puguin actuar (és a dir, que siguin gestionables).

Eventualment, es poden seleccionar altres temes rellevants o d'actualitat relacionats amb el servei.

4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller

En el cas que hi hagi més d'un taller, el servei de referència fa una agrupació dels municipis segons el dia de la realització dels tallers, atenent els següents criteris:

Aproximadament 15 municipis per taller.

En funció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.

Tenint en compte el % de municipis assistents en les edicions anteriors.

4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses

Per cada taller, es fa una agrupació dels municipis per taules (cada taula analitza una fortalesa), tenint en compte els següents aspectes.

Aproximadament, es fan taules de 5 municipis (eventualment 6).

La majoria dels municipis presents, a través del seu tècnic municipal, en una taula, han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen bons valors de l'indicador analitzat), de manera que poden transmetre i compartir la seva experiència exitosa amb la resta de membres de la taula.

L'assoliment reeixit de la fortalesa, es compagina en algun cas, amb municipis que no han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen valors no tan bons de l'indicador analitzat), de manera que permet emfatitzar en els Obstacles.

Durant els tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.4. Introducció de la metodologia

El Servei de Programació introdueix als tècnics municipals presents els objectius i la dinàmica del taller d'anàlisi de fortaleses.

Es distribueixen els municipis segons la fortalesa que han d'analitzar per taules.

Cada taula està representada a més a més per un coordinador/a que és personal tècnic del àrea de referència del servei analitzat de la Diputació de Barcelona. Els representants municipals juntament amb el coordinador de taula escolliran un "Municipi/Portaveu" que és un tècnic municipal membre de la Taula.

4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules)

Els i les participants, distribuïts per taules, analitzen la fortalesa assignada, seguint els següents passos.

Cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees dels factors que han permès assolir la fortalesa "Factors d'Èxit". És una pluja d'idees individual ràpida (10 minuts aproximadament) que els tècnics traslladen a unes cartolines de color verd.

Posteriorment, cada tècnic municipal explica a la resta de membres de la taula els factors d'èxit. El coordinador fa una agrupació/ síntesi dels factors d'èxit suggerits i consensuats pels municipis. Per fer aquesta tasca s'utilitza un cartell de mida A0 on s'agrupen i ordenen les diferents cartolines de factors d'èxit i té una durada d'uns 30 minuts, aproximadament.

De forma similar, cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees sobre els obstacles als quals s'han afrontat per assolir la fortalesa. Posteriorment el coordinador fa una agrupació d'aquests obstacles seguint la mateixa tècnica que la comentada anteriorment.

4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses

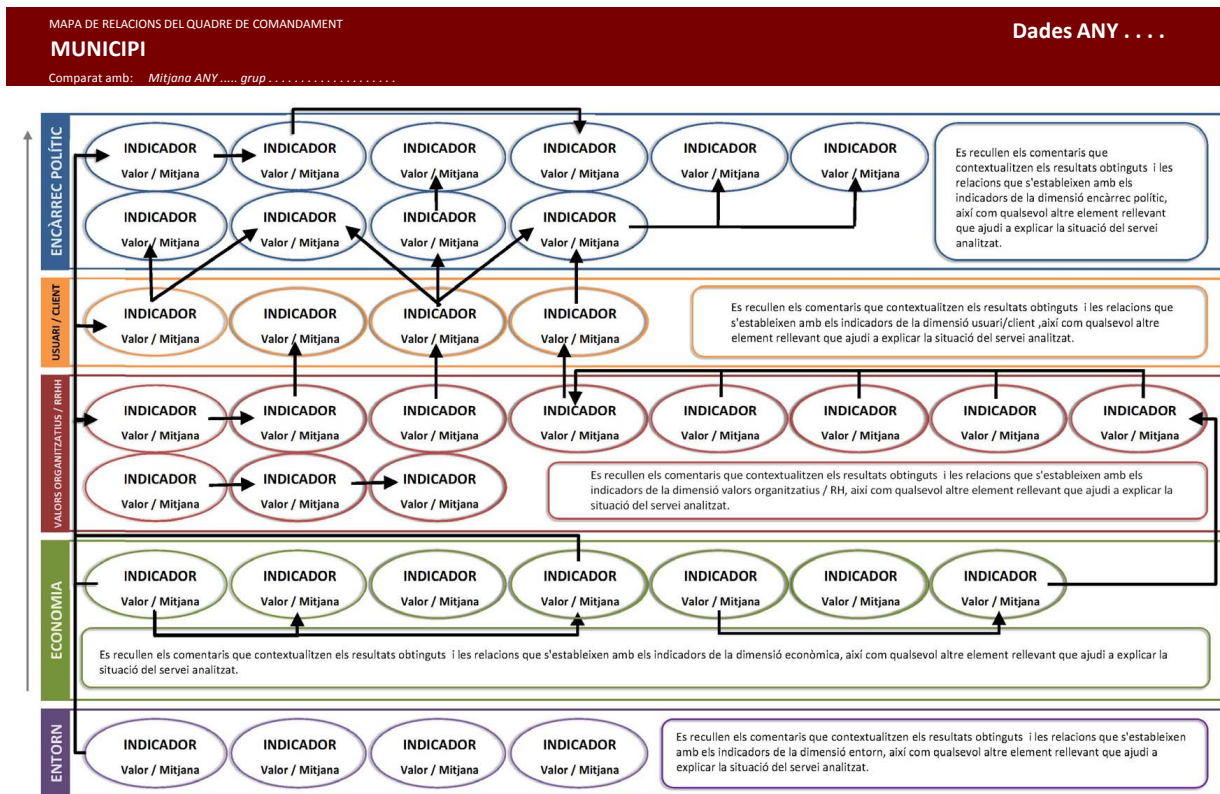
Les fortaleses analitzades per cada grup de municipis són presentades a la resta dels participants en plenari.

El Municipi Portaveu de cada taula exposa els factors d'èxit i obstacles d'una fortalesa que s'han consensuat i traslladat en el cartell A0.

Posteriorment, s'obre un torn de preguntes, comentaris i suggeriments de la resta dels municipis assistents al taller.

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

4.F.1. Anàlisi i contextualització de les relacions existents entre els indicadors de cada municipi.



Un cop distribuïts per grups formats per 4 o 5 municipis, els participants reben i validen el mapa de relacions característic del seu servei, el qual recull interrelacionats els indicadors considerats clau i aquells que són punt fort o oportunitat de millora en comparació amb la mitjana del grup de referència (format pels municipis d'un mateix tram poblacional).

Així mateix, el diagnòstic que se'n deriva permet identificar les diferents problemàtiques característiques de cada participant l'any d'anàlisi per acabar triant-ne una que es treballarà durant la següent fase.

Individualment, es reflexiona sobre els vincles existents entre els indicadors i es contextualitzen els resultats obtinguts per complementar la diagnosi quantitativa amb comentaris explicatius de caire més qualitatiu. El document final és un mapa diferenciat per cada municipi que, de forma esquemàtica, interrelaciona els recursos disponibles amb els indicadors de resultat.

4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

MUNICIPI

Problemàtica	Factors determinants	Accions Kaizen
	<p>Informació de context: Es recull aquella informació que ajuda a dimensionar la problemàtica escollida d'acord amb les característiques del municipi i aquells indicadors relacionats.</p> <p>Descripció de la problemàtica: Es descriu la problemàtica fent especial èmfasi en les causes que la provoquen. Aquestes causes poden estar relacionades amb els recursos del servei, l'organització interna, l'estructura municipal, factors externs, etc.</p>	1 ...
		2 ...
		3 ...
		4 ...
		5 ...
		Es recullen les accions de millora concretes que han estat definides conjuntament seguint una metodologia de dinàmica de grup. S'han de caracteritzar, en la mesura del possible, per una fàcil implementació.

Inspirada en el diagrama d'Ishikawa de la metodologia "A. Oportunitats de Millora", aquesta fase busca primer identificar les diferents causes que motiven la problemàtica que cada participant ha triat, les quals poden estar associades directament a les persones treballadores, al sistema d'organització del servei, a la seva població objectiu, a l'existència de deficiències estructurals i de recursos, o a factors externs.

Un cop establertes les causes, cada participant exposa al seu grup la problemàtica que ha triat junt amb els factors que la motiven. Es genera llavors un debat d'intercanvi d'idees que conclou amb la definició conjunta d'accions de millora concretes, factibles i acumulatives per resoldre un aspecte concret relacionat amb la problemàtica i elevar d'aquesta manera els estàndards de qualitat del servei.

5. FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Un cop realitzada la fase de millora, cal comunicar a l'organització els resultats i les accions de millora que els tècnics han cregut convenients de portar a terme. Aquesta **comunicació** la realitza cadascun dels responsables municipals, 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 jornada, amb una presència tant dels tècnics dels ajuntaments com dels representants polítics, es resumeixen els resultats principals del CCI.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi realitzar la seva acció de millora. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar un **Pla de Millora** i **implementar-lo** amb posterioritat.

Un Pla de Millora acostuma a vincular diversos agents territorials i departaments municipals, a comprometre recursos públics i requereix d'un temps prudencial de planificació i d'execució. Per tots aquest motius, la Diputació de Barcelona no participa directament en la seva elaboració. No obstant això, no es descarta que a mig termini s'iniciïn actuacions en aquesta línia.

ALGUNES XIFRES

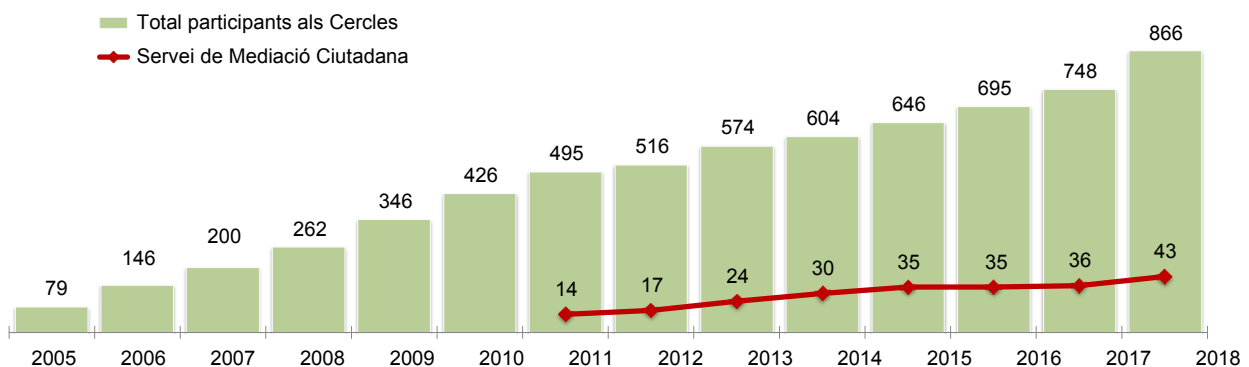
L'any 2018 s'han realitzat els CCI dels següents 19 serveis, en el quals han participat 866 tècnics municipals, englobats en 37 tallers.

Cercles	2017			2018			Edició (2018)
	Municipis participants			Municipis participants			
	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn	
Polícia Local	64			70			13a
Neteja viària i residus	51		5	51		4	15a
Biblioteques	60			142			15a
Espais Escènics Municipals	31			30			11a
Escoles Bressol	45			48			13a
Escoles de Música	42			43			13a
Esports	55			52			15a
Serveis Socials	55		4	59		5	17a
Mercats Municipals	31	2		32			12a
Fires Locals	36		1	35		1	10a
Serveis Locals d'Ocupació	36			36			10a
Ofic. Mun. d'Informació al Consumidor	38			40			10a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	37	10	1	40	10	1	9a
Enllumenat Públic	30		2	32		2	9a
Servei de Mediació Ciutadana	36			43			8a
Verd Urbà	22		2	25		2	6a
Serveis culturals	18			18			4a
Museus Locals	23			33			3a
Serveis Funeraris	11			12			2a
Total Cercles		748			866		
			42			37	

En els gràfics següents es mostra l'evolució al llarg dels anys dels municipis participants a cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Participants als Cercles i Quadres Resum d'Indicadors realitzats

Servei	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Edició (2018)
Polícia Local		15	24	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	70	13a
Neteja viària i residus	11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	55	15a
Biblioteques	13	27	37	37	37	37	54	44	44	44	44	60	60	142	15a
Espais Escènics				12	26	30	29	30	31	31	29	30	31	30	11a
Escoles Bressol		8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	48	13a
Escoles de Música		7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	43	13a
Esports	14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	52	15a
Serveis Socials	41	43	42	44	47	54	55	56	55	55	57	57	59	64	17a
Mercats Municipals			12	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	32	12a
Fires Locals					14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	10a
Serveis Locals d'Ocupació					12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	10a
OMIC					11	18	25	27	31	34	32	36	38	40	10a
Seguretat Alimentària (Salut P.)						14	26	36	38	43	43	49	48	51	9a
Enllumenat Públic						12	13	18	24	25	30	33	32	34	9a
Servei de Mediació Ciutadana							14	17	24	30	35	35	36	43	8a
Verd urbà									14	20	21	23	24	27	6a
Serveis culturals											14	17	18	18	4a
Museus locals												13	23	33	3a
Serveis Funeraris i Cementiris													11	12	2a
Total Cercles	4	7	8	9	12	14	15	15	16	16	17	18	19	19	
Total participants als Cercles	79	146	200	262	346	426	495	516	574	604	646	695	748	866	



Marc teòric

DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors de gestió són uns estadístics sintètics que ens proporcionen informació rellevant sobre la prestació d'un servei i que ens permeten fer-ne el seguiment i l'avaluació periòdica mitjançant la seva comparació amb municipis de característiques socioeconòmiques similars.

Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'algunes operacions amb magnituds elementals, tant en unitats físiques com monetàries.

Els indicadors tenen una funció descriptiva i valorativa sobre el nivell de prestació dels diferents serveis públics. D'una banda, la funció descriptiva fa referència a la informació necessària que un indicador de gestió ha de proporcionar per facilitar un coneixement sintètic del nivell de provisió dels diferents serveis públics. D'altra banda, la funció valorativa permet quantificar i avaluar l'impacte de canvis en la gestió dels serveis públics.

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

Pertinença: El concepte que expressa l'indicador és clar i es manté en el temps. L'indicador és adequat per allò que es vol mesurar.

Disponibilitat: Les dades bàsiques per a la construcció de l'indicador han de ser de fàcil obtenció.

Simplicitat: L'indicador ha de ser de fàcil elaboració.

Objectivitat: El càlcul a partir de les magnituds observades no és ambigu.

Fiabilitat: L'indicador no permet interpretacions equívocues, no ha de permetre interpretacions contraposades.

Sensibilitat: La mesura de l'indicador és suficientment eficaç per identificar variacions petites.

Precisió: El marge d'error de l'indicador és suficientment acceptable.

Fidelitat: Les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai.

Rellevància: La informació que proporciona ha de ser útil.

UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS

Els indicadors de gestió tenen unes utilitats i aplicacions que fan que siguin una eina de gestió essencial per:

Fer un diagnòstic de la situació actual.

Ajudar a revisar i marcar objectius.

Donar informació a l'hora de prendre decisions.

Ajudar a millorar els estàndards de qualitat dels serveis.

Ajudar a la planificació i pressupostar el cost dels serveis, així com a l'avaluació de la implementació d'aquests.

Ajudar al disseny i implementació de polítiques.

Informar als usuaris (ciutadans) del servei que se'ls hi ofereix.

Facilitar l'oportunitat per a introduir la comptabilitat de costos a les administracions locals.

EL BENCHMARKING

Existeixen nombroses definicions sobre el benchmarking. Tanmateix, de forma genèrica, la majoria dels autors coincideixen en els principis fonamentals:

És el procés sistemàtic i continu de mesurar i comparar productes, serveis i pràctiques d'una organització amb les organitzacions líders per obtenir informació amb el propòsit de realitzar millores organitzacionals.

Aquesta definició presenta aspectes importants com: el concepte de continuïtat: el benchmarking no tan sols és un procés que es fa una vegada i s'oblida, sinó que és un procés continu i constant.

el concepte de mesura: cal mesurar els processos propis i els d'altres empreses per poder comparar-los.

la comparació que es realitza amb les organitzacions líders, de manera que canvia la pràctica de comparar-se internament per passar a comparar-se en base a estàndards externs de les organitzacions reconegudes com a líders del seu sector.

Segons el tipus d'organitzacions amb les quals es fa la comparació, es pot parlar de tres tipus de Benchmarking:

Benchmarking intern

Entenem per Benchmarking intern les operacions de comparació que podem efectuar dins la mateixa organització, entre diversos departaments o seccions. Això, en general, és aplicable a grans organitzacions, on el que es busca és veure quins processos dins la mateixa organització són més eficients i eficaços. Podem així establir patrons de comparació amb departaments o seccions prenent-les com a estàndard per iniciar processos de millora contínua.

Un dels riscos de l'enfocament intern és que no siguem conscients durant la comparació de que els mètodes de la pròpia organització són menys eficients que els d'altres organitzacions. Aquest enfocament predominantment intern impedeix, doncs, una visió global de l'exterior.

Benchmarking competitiu

Aquest és el més conegut dels benchmarkings. Consisteix en efectuar proves de comparabilitat així com investigacions que ens permetin conèixer tots els avantatges dels nostres competidors més directes.

Un dels aspectes més importants dins d'aquest tipus d'investigació a considerar és el fet que pot ser realment difícil obtenir informació sobre les operacions dels competidors.

Pot succeir que sigui impossible obtenir la informació degut a que està patentada i és la base de l'avantatge competitiu d'una organització.

Benchmarking genèric

Existeixen funcions i processos que poden ser idèntics en organitzacions de sectors i activitats diferents. Així departaments de comptabilitat, facturació, compra d'estocs, logística... d'altres organitzacions poden mostrar similituds amb la nostra, així que també pot ser lògica la comparació de les millors pràctiques d'aquestes organitzacions i l'adequació a nous sistemes o processos de millora.

El benchmarking genèric requereix una àmplia conceptualització, però amb una comprensió acurada del procés genèric. És el concepte de benchmarking més difícil per obtenir acceptació i ús, però probablement és el que té major rendiment a llarg termini.

Diversos autors han proposat metodologies lleugerament diferents sobre com fer un benchmarking. Les dues principals són les de Michael Spendolini i Robert C. Camp.

Segons Michael Spendolini, un benchmarking ha de constar de 5 fases:

a. Determinar a què se li ha de fer un benchmarking:

- Determinar quins són els participants del benchmarking.
- Determinar les necessitats d'informació dels participants del benchmarking.
- Identificar els factors crítics d'èxit.
- Fer un diagnòstic del procés de benchmarking.

b. Formar un equip de benchmarking:

- Considerar el benchmarking com activitat d'equip.
- Decidir quines són les persones involucrades en el procés de benchmarking (especialistes interns, especialistes externs, empleats).
- Definir funcions i responsabilitats de l'equip de benchmarking.
- Definir les habilitats i atributs d'un practicant eficient de benchmarking.
- Capacitar l'equip del benchmarking (a través d'accions formatives).
- Establir un calendari de les etapes del benchmarking.

c. Identificar els socis / participants del benchmarking:

- Establir una xarxa d'informació pròpia.
- Identificar altres recursos d'informació.
- Buscar les millors pràctiques.
- Establir xarxes de benchmarking.

d. Recopilar i analitzar la informació de benchmarking:

- Conèixer-se (entre els participants del benchmarking).
- Recopilar la informació.
- Organitzar la informació.
- Analitzar la informació.

e. Actuar:

- Realitzar un informe de benchmarking.
- Presentar els resultats als participants del benchmarking.
- Identificar possibles millores de productes i processos.
- Visió del projecte en la seva totalitat.

D'altra banda, segons Robert C. Camp (1995), les 5 fases del benchmarking han de constar de 10 passos:

a. Fase de Planificació

L'objectiu d'aquesta fase és planejar les investigacions de benchmarking. Els passos essencials són els mateixos que els de qualsevol planificació – qui, què, i com.

1. Identificar a què se li farà el benchmarking.
2. Identificar organitzacions comparables.
3. Determinar el mètode per recopilar les dades.

b. Fase d'Anàlisi

Després de determinar qui, què i com, s'ha de portar a terme la recopilació i l'anàlisi de les dades. Aquesta fase ha d'incloure la comprensió curosa de les pràctiques actuals del procés així com les dels socis en el benchmarking.

4. Determinar l'esclatxa d'actuació actual (respecte el líder).
5. Planificar els nivells de d'actuació futurs.

c. Fase d'Integració

La integració és el procés d'emprar els resultats del benchmarking per a fixar objectius operacionals pel canvi.

6. Comunicar els resultats de benchmarking i obtenir acceptació.
7. Establir fites funcionals.

d. Fase d'Acció

S'han de convertir en acció els resultats del benchmarking i els principis operacionals basats en aquests resultats. Així mateix, és necessari incorporar processos d'avaluació dels resultats i re-avaluar periòdicament les fites.

8. Desenvolupar plans d'acció.
9. Implementar accions específiques i supervisar el progrés.
10. Recalibrar els benchmarks.

e. Fase de Maduresa

S'assoleix la maduresa quan s'incorporen les millors pràctiques del sector a tots els processos, assegurant així la superioritat. També s'assoleix la maduresa quan es converteix en una faceta contínua, essencial i autoiniciada del procés de gestió (dit d'una altra manera, quan s'institucionalitza el benchmarking).

LEGISLACIÓ

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix, a l'article 211, que els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior han d'acompanyar el seu compte general: «a) Una memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics; b) una memòria demostrativa del grau en què s'hagin complert els objectius programats amb indicació dels objectius previstos i dels objectius assolits amb el seu cost».

D'altra banda, a l'Annex de l'Ordre EHA/4041/2004, de 23 de novembre, per la qual s'aprova la Instrucció del Model Normal de Comptabilitat Local, s'especifica que, a la memòria, «els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior hauran de complimentar la part que fa referència als indicadors de gestió».

Així mateix, en diversa legislació es fa referència als conceptes d'economia, eficiència i eficàcia.

En la pròpia Constitució Espanyola, s'estableix a l'article 31.2 que: «La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la seva programació i execució respondran als criteris d'eficiència i economia». Posteriorment, a l'article 103.1 de la carta magna també s'observa el següent: «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret».

La Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària indica en el seu article 120 que «la comptabilitat del sector públic estatal ha de permetre el compliment de les següents finalitats de gestió, de control i d'anàlisi i informació: ... 6. Proporcionar informació per a l'exercici dels controls de legalitat, financer, de economia, eficiència i eficàcia».

A la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local s'estableix en el seu article 133 que la gestió econòmico-financera s'ajustarà als criteris següents: «e) introducció de l'exigència del seguiment dels costos dels serveis; f) l'assignació de recursos, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es farà en funció de la definició i el compliment d'objectius».

El Real Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la llei reguladora de les Hisendes Locals, posa l'accent en diversos temes

relacionats amb el control de gestió municipal en el seu article 205.

La reforma de la comptabilitat local aprovada el 23 de novembre de 2004, que es va reflexar en les ordres ministerials que aprovaven les instruccions de Comptabilitat Local, va fixar en l'apartat corresponent a la memòria que ha d'acompanyar als Comptes Generals, l'obligatorietat de presentar una sèrie d'indicadors financers, patrimonials i pressupostaris.

A la Llei Orgànica 2/1982, de 12 de maig, del Tribunal de Comptes, s'indica a l'article 9.1. que «la funció fiscalitzadora del Tribunal de Comptes es referirà al sotmetiment de l'activitat econòmico-financera del sector públic als principis de legalitat, eficiència i economia» i a l'article 13.1 que «l'Informe o Memòria anual que el Tribunal ha de remetre a les Corts Generals... s'estendrà als extrems següents: c) la racionalitat en l'execució de la despesa pública basada en criteris d'eficiència i economia».

Finalment, a la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, s'indica en els articles 7, 19.1 i 25.

Recentment, la Llei 19/2014, del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya estableix que tots els ens locals han de publicar informació comprensible, estructurada i en formats reutilitzables sobre el funcionament i la qualitat dels serveis que presten (a través d'estudis, informes i dades estadístiques) (Article 8.h i 8.j). Així mateix, en el Capítol *Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat*, es reconeix que «Els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics», a través d'enquestes elaborades per l'Administració responsable. (Article 60).

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes reconeix el principi de transversalitat de gènere en l'article 15, que vincula tots els poders públics de l'Estat i obliga les administracions públiques a incloure la perspectiva de gènere en totes les seves polítiques públiques. De la mateixa manera, la llei catalana 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes reconeix en l'article 3 que «els poders públics han d'aplicar la perspectiva de gènere a totes les etapes, reconeixent el valor que aporten dones i homes i aplicant de manera positiva els canvis necessaris per millorar la societat i respondre a les realitats, les oportunitats, les necessitats i les expectatives del dos sexes».

BIBLIOGRAFIA

A continuació, es detalla alguna bibliografia de referència sobre indicadors de gestió, cercles de comparació (benchmarking) i el procés de millora contínua.

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A., 2004.
- CAMP, Robert. *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1989.
- CAMP, Robert. *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1995.
- CAMP, Robert. *Global Cases in Benchmarking: Best Practices from Organizations Around the World*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1998.
- CARRASCO DÍAZ, Daniel. [et al.]. *Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*. Menor (Navarra): Thomson Civitas, 2005.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Memòria 2009-2010. Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Indicadors de gestió de serveis municipals. Guia d'interpretació 2016*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2016.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Resultats any 2016*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2016.
- FEMP. *Guía para la Implantación de un sistema de costes en la Administración Local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias, 2006.
- LÓPEZ CAMPS, Jordi; GADEA CARRERA, Albert. *El control de gestión en la administración local*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1992.
- METCALFE, Les; RICHARDS, Sue. *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós, 1994. p. 205-240. i p. 467-479.
- SUBIRATS, Joan. *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- SPENDOLINI, Michael J. *The benchmarking book*. New York (Estats Units), AMACOM, a division of the American Management Association, 1992.
- BOSCH, Núria; MAS, Daniel. «Indicadores de gestión: aplicación a los servicios municipales». *Papeles de Economía Española*, núm. 115 (2008), p. 244-258.



El cercle de comparació de serveis de mediació ciutadana



CALENDARI DEL CERCLE

En el quadre següent es mostren les dates del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana que ha tingut lloc durant l'any 2018.

DATES DEL CERCLE INTERMUNICIPAL DE SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA





Fase de disseny



INTRODUCCIÓ

MISSIÓ DELS SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

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

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

CORRELACIONS

Molt majoritàriament els indicadors tenen una correlació positiva –l’increment de l’indicador significa una millora en la situació que reflecteix–.

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

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

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

- ♦ Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals.
- ♦ Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi.
- ♦ Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries.
- ♦ % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats).

- ♦ % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- ♦ % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- ♦ % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- ♦ % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- ♦ % de casos en què l’usuari s’ha adreçat directament al Servei de Mediació.
- ♦ % de casos oberts a proposta del servei de Mediació.
- ♦ % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals.
- ♦ % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions.
- ♦ % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals.
- ♦ % d’hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d’hores de mediador/a.
- ♦ % d’hores dedicades a activitats de formació sobre total d’hores de mediador/a.
- ♦ % d’hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d’hores de mediador/a.
- ♦ % d’hores dedicades a assessoraments sobre total d’hores de mediador/a.
- ♦ % d’hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d’hores de mediador/a.
- ♦ % d’hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d’hores de mediador/a.
- ♦ % d’hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d’hores de mediador/a.

- ♦ % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a.
 - ♦ % d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a.
 - ♦ % de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ Hores d'atenció al públic setmanal al matí.
 - ♦ % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
 - ♦ % de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals).
 - ♦ % de Gestió indirecta (concessió, altres).
 - ♦ Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats).
 - ♦ Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res.
 - ♦ % de dones s/ total de mediadors/res.
 - ♦ % de dones comandament s/ total de comandaments.
 - ♦ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent.
 - ♦ Població.
 - ♦ Densitat de població (hab. / km² municipi).
 - ♦ Renda per càpita.
 - ♦ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana.
 - ♦ IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100).
 - ♦ IVS5: % població nascuda fora UE (base 100).
- A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:
- ♦ En verd: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
 - ♦ En taronja: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més gran, pitjor.
 - ♦ En groc: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa. ■■■

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Categoria	2017		2017		2017		2017	
	Descripció	Valor	Descripció	Valor	Descripció	Valor	Descripció	Valor
Encàrrec polític	Impulsar la mediació ciutadana	2017	Gestionar els casos de mediació	2017	Vies d'accés dels casos de mediació	2017	Potenciar les diverses àrees de mediació	2017
	Participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants	5,7	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	30 %	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37 %	% d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediació	64 %
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7 %	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1 %	% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediació	5 %
	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	5,5	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	42 %	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	51 %	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediació	4 %
	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,5	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	21 %	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	7 %	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediació	1 %
			Líndar superior per OM: 30%		% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3 %	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediació	1 %
	Impulsar el treball transversal	2017	Promoure la col·laboració amb altres agents	2017			% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediació	6 %
	Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	4	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16 %			% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediació	1 %
	Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	5	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	36 %			% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediació	11 %
	Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	9	% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	41 %			% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediació	8 %
						Es destaca per sobre de 15%		
Usuari / Client	Ofert un servei de qualitat als SMC	2017	Ofert un servei accessible als usuaris	2017	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2017	Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2017
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb el servei de mediació/gestió/facilitació (escala de 0 a 3)	2,6	Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,8	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61 %	% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	238 %
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediació/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,9	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,3	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14 %		
	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	51,5			% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3 %	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2017
	% de casos multipartes s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15 %			% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9 %	Visites al web (o blog)	237,5
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,3			% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1 %	Nombre d'actuacions en xarxes socials	54,7
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb les activitats de sensibilització	8,3			% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2 %	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	3,4
	Visites professionals als Serveis de Mediació	11,2			% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5 %		
					Líndar superior per OM: 30%			
Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2017	Ofert un servei de qualitat (model de gestió)	2017	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2017	Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2017
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	100 %	Hores anuals de mediació/a per cada 1.000 habitants	44	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,6 %	Hores anuals de formació per mediació/a (a temps complet)	36
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,5	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	28.227	Hores anuals de supervisió per mediació/a (a temps complet)	11
					Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	69		
	% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	42,4 %					Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2017
	% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació	30,8 %					% de dones s/ total de mediadors/res	71 %
							% de dones comandament s/ total de comandaments	52 %
Economia	Disposar dels recursos adequats	2017	Finançar adequadament el servei	2017				
	Despesa corrent del servei per habitant	1,27	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %				
Entorn	Població	60.971	Densitat de població (hab. / km2 municipi)	675	Renda per càpita	15.656	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	1
	Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	91,0	IVS1: % d'atur (base 100)	100,0	IVS2: Base imposable mitjana IRPF (base 100)	98,1	IVS3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	97,8
	IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	97,6	IVS5: % població nascuda fora UE (base 100)	93,5	IVS6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	98,8		

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Impulsar la mediació ciutadana

Participants directes en processos de mediació /gestió i/o /facilitació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els/les participants directes en processos de mediació/ gestió i/o facilitació en relació al conjunt de la població. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les assistents a activitats de sensibilització).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació: Persones que han participat presencialment en els processos de mediació tancats durant el període. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions -com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). En el cas de grups, únicament es comptarà els individus que "s'han assegut a la taula de mediació ". <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 5,7		Ens locals participants: 43

Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos tancats en el període (excepte desestimats) per cada mil habitants.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos tancats (excepte desestimats) en el període}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, excepte casos desestimats: És la suma de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació/ gestió/ facilitació interromputs i/o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 2,0		Ens locals participants: 43

Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de formació per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de formació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	$\times 1.000$
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 2017: 5,5		Ens locals participants: 43

Número d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de sensibilització per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de sensibilització}}{\text{Nombre d'habitants}}$	$\times 1.000$
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 2017: 4,5		Ens locals participants: 42

Gestionar els casos de mediació

% de casos de mediació amb acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat amb acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació amb acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	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 2017: 30%		Ens locals participants: 43

% de casos de mediació sense acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat sense acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació sense acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	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 2017: 7%		Ens locals participants: 43

% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de gestió o facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de gestió / facilitació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	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 2017: 42%		Ens locals participants: 43

% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que s'han derivat o interromput.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos derivats o interromputs</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació/ gestió/ facilitació derivats o interromputs: Casos en els quals tot i haver-hi un conflicte identificat, un cop oberts s'ha considerat que s'han de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori (derivats). O bé aquells en els que s'ha començat a intervenir però han estat interromputs; bé a voluntat de les parts, o bé a decisió del servei (interromputs). Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2016: 21%		Ens locals participants: 43

Vies d'accés dels casos de mediació

% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació: Total de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 37%		Ens locals participants: 43

% de casos oberts a proposta del Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats, oberts a proposta del Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació: Total de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%		Ens locals participants: 43

% de casos adreçats al Servei de mediació per altres serveis municipals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc...		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 51%		Ens locals participants: 43

% de casos adreçats a Servei de mediació per altres administracions		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc...		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres administracions</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 7%		Ens locals participants: 43

% de casos adreçats als Serveis de mediació per entitats ciutadanes o professionals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc...		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3%		Ens locals participants: 43

Potenciar les diverses àrees de mediació

% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 64%		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 2017: 5%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de sensibilització.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de sensibilització, del conjunt de mediadors/res. Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 4%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a assessoraments sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a assessorament}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a assessorament: Sumatori total d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%		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 2017: 1%		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 mediatra 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 mediatra 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 2017: 6%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a la participació en taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries sobre total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.)		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.) <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 11%		Ens locals participants: 42

% 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 2016: 8%		Ens locals participants: 32

Impulsar el treball transversal

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en projectes compartits		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Projectes Compartits Municipals en els que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any coliderant-los amb diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediatadora al conjunt del projecte.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals: Nombre total de Projectes Compartits Municipals en els que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any coliderant-los amb diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediatadora al conjunt del projecte. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 4,4	Ens locals participants: 42	

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Taules transversals del municipi		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi: Nombre total de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 5,1	Ens locals participants: 42	

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Intervencions comunitàries		
Explicació de l'indicador: Nombre d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.), realitzades durant l'any.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre de participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries: Nombre total d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.), realitzades durant l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 9,0	Ens locals participants: 42	

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 2017: 16%		Ens locals participants: 43

% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'activitats formatives realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents}}{\text{Número d'activitats formatives realitzades en el període}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents: del total d'activitats formatives en que ha participat el SMC, aquelles planificades, organitzades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser activitats finalitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Número d'activitats formatives realitzades en el període: Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris... En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 36%		Ens locals participants: 37

% d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'activitats de sensibilització realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	<i>Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents</i>	x 100
	<i>Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents: Del total d'activitats de sensibilització en que ha participat el SMC, aquelles gestionades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Activitats finalitzades en el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període: Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... En tots els casos, han de ser activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 41%		Ens locals participants: 40

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als SMC

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/àries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	<i>Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries: El grau de satisfacció amb el servei de mediació / gestió / facilitació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, 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 2017: 2,6		Ens locals participants: 23

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:	<i>Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció</i>	
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
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 2017: 1,9		Ens locals participants: 40

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:	$\frac{\text{N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats)}}{\text{Nombre total de casos tancats}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats): SUMATORI dels dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any. PER EXEMPLE, si durant el trimestre s'han tancat 2 casos i un s'han tardat 25 dies i l'altre 10 dies en tancar-lo, el valor a anotar és 35. El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 51,5		Ens locals participants: 39

% 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:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. <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 2017: 15%		Ens locals participants: 43

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb les activitats de formació (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de formació a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	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 qualitatius, 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 2017: 8,3	Ens locals participants: 19	

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 qualitatius, 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 2017: 8,3	Ens locals participants: 10	

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 2017: 11,2	Ens locals participants: 37	

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:	$\frac{\text{Hores d'atenció al públic setmanal al matí}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$
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 2017: 20,8	Ens locals participants: 43

Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària de les tardes.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$
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 2017: 8.3	Ens locals participants: 43

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos veïnals sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos Veïnals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Veïnals: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una comunitat de veïns o derivada de relacions de veïnatge. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït el conflicte. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 61%	Ens locals participants: 43

% de casos familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos familiars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Familiars</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Familiars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família (extensa). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 14%		Ens locals participants: 43

% de casos escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos escolars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Escolars</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Escolars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en l'àmbit escolar (també instituts) i que té conseqüències en el propi centre o en el seu entorn. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3%		Ens locals participants: 43

% de casos d'activitats econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'activitats econòmiques sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'Activitats Econòmiques</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'Activitats Econòmiques: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda per la realització d'una activitat econòmica. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 9%		Ens locals participants: 43

% de casos associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos associatius sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos Associatius}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Casos 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 2017: 1%		Ens locals participants: 43

% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'espais públics sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos d'espais públics}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Casos 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 2017: 2%		Ens locals participants: 43

% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a d'altres tipologies de casos (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Altres casos}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 2016: 5%		Ens locals participants: 43

Identificar els casos de mediació reparadora

% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos de mediació reparadora sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	
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 2016: 5		Ens locals participants: 43

Difondre el servei als mitjans de comunicació

Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana	
Explicació de l'indicador: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 237,5	
Ens locals participants: 43	

Nombre d'actuacions en xarxes socials	
Explicació de l'indicador: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en xarxes socials</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'actuacions en xarxes socials: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 54,7	Ens locals participants: 43

Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió	
Explicació de l'indicador: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 3,4	Ens locals participants: 43

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}}$	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 2017: 100%		Ens locals participants: 43

% de Gestió indirecta (concessió, altres)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}}$	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 2017: 0%		Ens locals participants: 43

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de la despesa externalitzada del servei de mediació sobre el total de despeses corrents del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa externalitzada del servei de mediació}}{\text{Despeses corrents del servei}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa externalitzada del servei de mediació: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 directament relacionades amb la prestació del Servei de Mediació Ciutadana. No s'inclouen subministraments, serveis de neteja, seguretat... Les despeses s'entendran amb l'IVA inclòs. Aquesta dada correspon a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 42,4%		Ens locals participants: 43

% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla}}{\text{Nombre total de professionals}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de professionals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 30,8%		Ens locals participants: 41

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 2017: 44	Ens locals participants: 43	

Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació (excepte derivats, interromputs i desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el promig 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 2017: 8,5	Ens locals participants: 43	

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al clima laboral, entenent que quant major sigui la importància relativa de les baixes sobre el total d'hores treballades presumiblement pitjor serà el clima laboral.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res}}{\text{Hores anuals de mediadors/res}}$	x 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 2017: 3,6%		Ens locals participants: 43

Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert).		
Fórmula de càlcul:	$\text{Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert): Sou brut anual del lloc de treball de Mediator/a a jornada completa tant interns com externs (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base de cada Ajuntament (mediadors/res interns) o de l'empresa externa (mediadors/res externs). En cas de professionals amb dedicació parcial, caldrà -tot mantenint la relació "dedicació/ sou"- imputar un sou com si es realitzés efectivament una jornada estàndard, segons conveni de l'ajuntament. No es consideren els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris.. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 28.227€		Ens locals participants: 40

Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'antiguitat del conjunt de mediadors, com una aproximació a l'acumulació d'experiència i continuïtat del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res}}{\text{Nombre de mediadors/res}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res: Sumatori dels mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res, tan interns com externs, tan a temps complert com a temps parcial, a 31 de desembre de l'any en estudi. Aquesta dada tan sols s'omplirà per aquells Serveis de Mediació Ciutadana que portin existint un mínim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 69		Ens locals participants: 39

Millorar les habilitats dels/les treballadors/res

Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de formació dels/les mediadors/es.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de formació dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de formació dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de formació i participació a jornades i congressos (relacionats amb la mediació), rebudes pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 36	Ens locals participants: 40

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 2017: 11	Ens locals participants: 40

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:	$\frac{\text{Nombre de dones mediadores}}{\text{Nombre de mediadors/res}}$	x 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 2017: 71%		Ens locals participants: 43

% de dones comandament s/ total de comandaments		
Explicació de l'indicador: Percentatge de DONES amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del Servei de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones amb càrrecs de comandament}}{\text{Nombre total de comandaments}}$	x 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 2017: 52%		Ens locals participants: 20

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,27€	Ens locals participants: 43	

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SMC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SMC.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del Pressupost Municipal inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0,15%	Ens locals participants: 43	

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb taxes i preus públics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora procedent dels usuaris (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0%		Ens locals participants: 43
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 34%		Ens locals participants: 43
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació municipal.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Aportació de l'Ajuntament: S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 66%		Ens locals participants: 43

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'habitants</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 60.971 hab.	Ens locals participants: 43

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➢ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 675	Ens locals participants: 43

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 15.656€	Ens locals participants: 43

Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana per municipi.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana: Nombre de seus físiques del servei de mediació ciutadana al municipi. Es considerarà el número efectiu d'oficines de Mediació Ciutadana actives, al darrer dia del període considerat. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,1	Ens locals participants: 43

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: L'Índex de vulnerabilitat social és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis que participen en el Cercle. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable¹ adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals dels sis indicadors s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació (excloent el municipi de Barcelona). Per a l'agregació dels sis indicadors, s'ha seguit aquest procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Estandardització:</i> els valors transformats amb base 100 s'han estandarditzat. És a dir, se'ls ha aplicat un procediment estadístic per traslladar-los a una nova escala amb mitjana 0 i desviació típica 1, que té la forma d'una distribució normal (concentrada al voltant del punt central i amb un nombre similar de municipis a banda i banda). 2. <i>Tipificació:</i> els valors estandarditzats s'han tipificat. Això significa que s'han transformat en una escala amb una mitjana de 100 i una desviació típica de 20. 3. <i>Agregació:</i> s'ha aplicat una mitjana aritmètica dels valors tipificats dels sis indicadors (obtinguts al pas anterior). S'ha atorgat el mateix pes a tots els indicadors. 	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la <i>Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i>. • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. Font: <i>Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)</i>. • Dificultat d'accés a l'habitatge: percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants (preu dels lloguers, 2017; IRPF: 2015). Font: <i>Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT</i>. • <i>Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017.</i> Font: <i>Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat)</i>. • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. Font: <i>Institut Nacional d'Estadística (INE)</i>. • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. Font: <i>Idescat</i>. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 91,0	Municipis participants: 40

1. Xifres inferiors a la mitjana en el cas de la Taxa d'atur registral, la Dificultat d'accés a l'habitatge, el Percentatge de persones de 75 anys o més que viuen soles i el Percentatge de persones nascudes fora de la UE, i xifres superiors a la mitjana en la Base Imposable mitjana de l'IRPF i la Taxa d'escolarització als 17 anys.

IVSO 1: Taxa d'atur registral (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (taxa d'atur més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més alta) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Taxa d'atur registral (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. <i>Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 100,0	Municipis participants: 40

IVSO 2: Base imposable mitjana de l'IRPF (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (renda més alta) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més baixa) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Base imposable mitjana de l'IRPF (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. <i>Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 98,1	Municipis participants: 40

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 2017: 97,8	Municipis participants: 40

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 2017: 97,6	Municipis participants: 40

IVSO 5: Percentatge de població nascuda fora de la UE (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Percentatge de població nascuda fora de la UE}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona} = 100}$</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística (INE).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 93,5	Municipis participants: 40

IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més alt) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més baix) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Taxa d'escolarització als 17 anys}}{\text{mitjana Demarcació Barcelona} = 100}$</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. <i>Font: Idescat.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 98,8	Municipis participants: 40



Informe global dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2017: conclusions



1. INTRODUCCIÓ

El conjunt d'ens locals participants en el Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI), defineixen els Serveis de Mediació Ciutadana (SMC), com un servei públic local i gratuït l'objectiu del qual és afavorir la convivència i oferir vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes a través de processos de mediació comunitària, mediació reparadora, i altres accions anàlogues amb visió mediatora. Els equips de mediació dels SMC treballen per l'abordatge de conflictes diversos a través de la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania de forma transversal i cooperativa, així com en el foment de la sensibilització i la formació específica.

La 8a edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal dels SMC ha comptat amb la participació de 43 ens locals de la demarcació de Barcelona, (40 ajuntaments i 3 consells comarcals), del total de serveis locals que formen part del Programa de Mediació Ciutadana de la DiBa. L'objectiu del Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana i el Serveis de Programació és poder comptar poc a poc amb la participació al CCI de tots els ens locals a qui es dona suport.

Gràcies a la col·laboració i implicació dels ens locals participants, s'han recollit dades per a l'any 2017 relatives a l'organització, estructura i funcionament dels diferents SMC que s'analitzaran en el present informe comparatiu global.

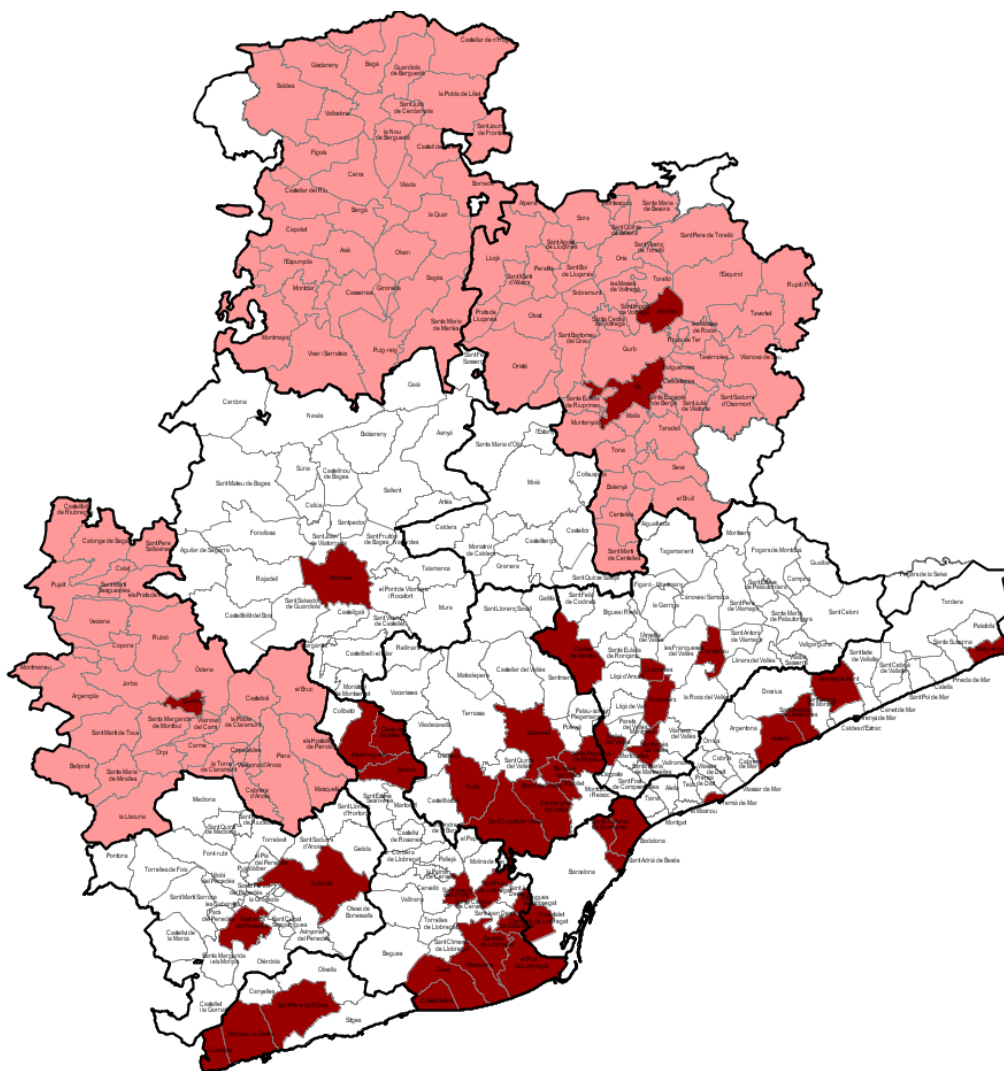
Els 43 ens locals participants es aquesta 8a edició es caracteritzen per tenir un SMC propi amb un mínim de dos anys en funcionament, finançat parcialment amb suport econòmic de la Diputació de Barcelona i que comptin amb la recollida sistematitzada d'indicadors trimestrals.

El conjunt d'ens locals participants en aquesta 8a edició dóna cobertura en serveis de mediació a una població total de 2.726.106 habitants, és a dir, a un 69,6% de la població de la demarcació de Barcelona (exceptuant Barcelona ciutat).

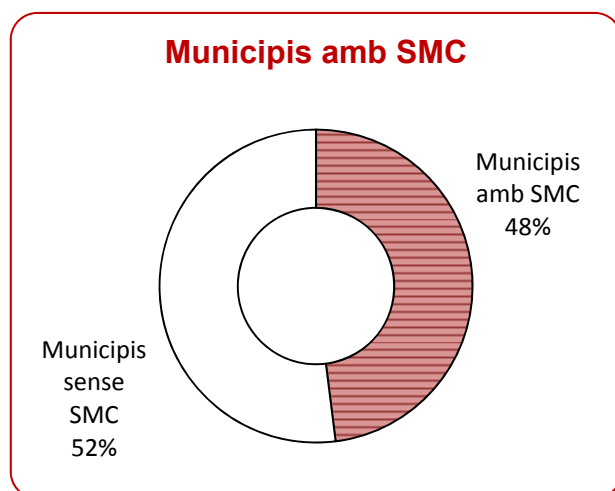
A continuació vegeu el detall de població i el mapa territorial dels municipis i consells comarcals participants:

Ens locals participants	Població Idescat 2017
Arenys de Munt	8.728
Badalona	215.848
Barberà del Vallès	32.860
Caldes de Montbui	17.187
Castelldefels	65.954
Canovelles	16.145
Cardedeu	18.210
Cerdanyola del Vallès	57.723
Consell Comarcal del Berguedà	39.013
Consell Comarcal de l'Anoia	118.277
Consell Comarcal d'Osona	156.572
Cornellà de Llobregat	86.610
Cubelles	14.715
Esparreguera	21.889
Esplugues de Llobregat	45.890
Franqueses, Les	19.584
Gavà	46.538
Granollers	60.695

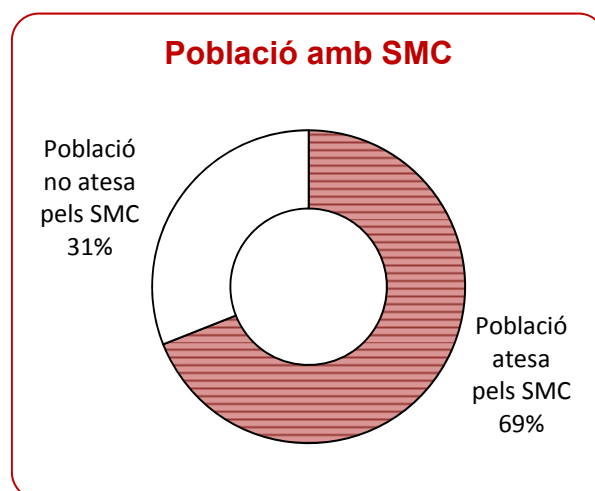
Hospitalet de Llobregat, L'	257.349
Igualada	39.316
Malgrat de Mar	18.345
Manlleu	20.007
Manresa	75.152
Mataró	126.127
Mollet del Vallès	51.128
Montornès del Vallès	16.240
Olesa de Montserrat	23.552
Prat de Llobregat, El	63.897
Premià de Mar	28.049
Ripollet	37.648
Rubí	75.568
Sabadell	209.931
Sant Adrià de Besòs	36.624
Sant Boi de Llobregat	82.142
Sant Cugat del Vallès	89.516
Sant Feliu de Llobregat	44.198
Sant Pere de Ribes	30.142
Santa Coloma de Gramenet	117.597
Santa Perpètua de Mogoda	25.574
Vic	43.964
Viladecans	65.993
Vilafranca del Penedès	39.532
Vilanova i la Geltrú	66.077
TOTAL POBLACIÓ	2.726.106
Total ens locals participants	43



Mapa 1. Distribució territorial dels Serveis de Mediació participants a la 8a edició del CCI



Gràfic 1. % de municipis de la demarcació coberts amb Serveis de Mediació exceptuant Barcelona ciutat



Gràfic 2. % de població de la demarcació coberta pels Serveis de Mediació exceptuant Barcelona ciutat

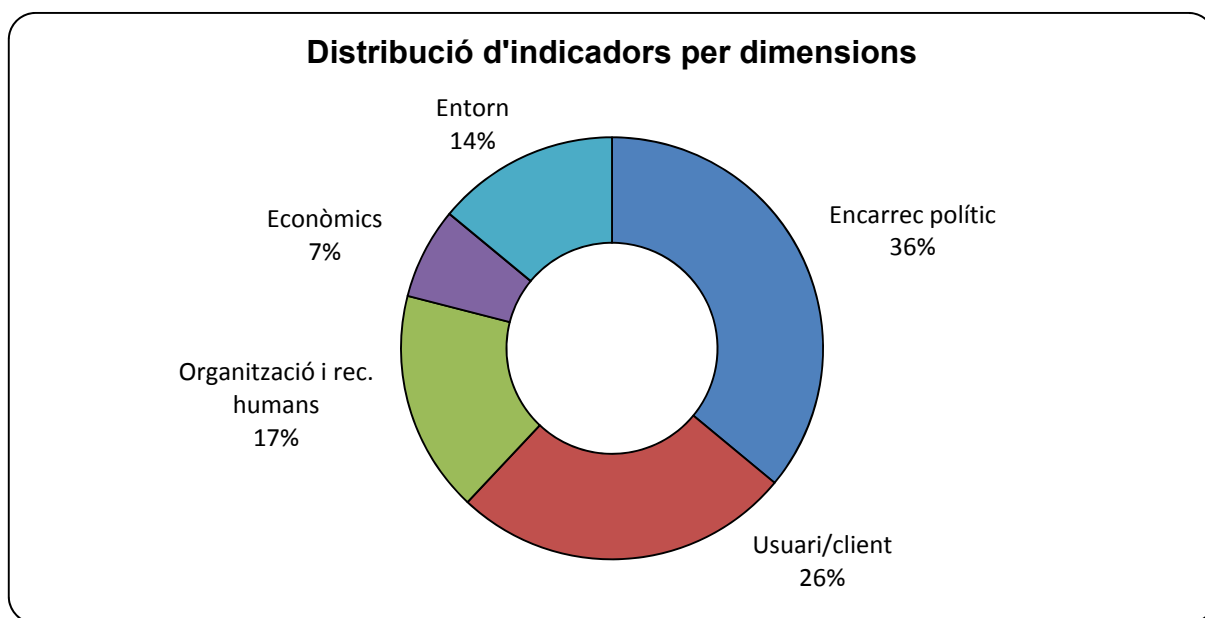
La recollida de dades d'aquesta edició s'ha efectuat per mitjà de les fitxes de seguiment habituals i que els ens locals participants han anat enviant de forma trimestral. Les fitxes de seguiment en format formulari en "pdf" han estat fins ara l'instrument que el Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana ha utilitzat des de l'inici del Programa de Mediació Ciutadana l'any 2006. No obstant, després de la revisió d'indicadors i incorporació de noves variables al CCI (dissenyades i consensuades a partir d'uns tallers desenvolupats el més de novembre de 2017 amb tècnics dels ajuntaments i tècnics dels serveis de mediació i de programació de la DiBa) aquest instrument ha canviat significativament de format i continguts.

Per a l'edició d'enguany i posteriors edicions s'ha elaborat una nova versió de la fitxa de seguiment trimestral i anual (en format Excel) que inclou noves variables a avaluar i estructures més desplegades d'alguns indicadors ja existents.

Així doncs, s'han pogut incorporar finalment gairebé la totalitat dels indicadors nous i se'n farà també esment a l'informe de conclusions de la 8a edició.

Les dades que proporcionen els ens locals han permès un cop més fer un seguiment i una anàlisi comparativa del funcionament dels SMC. Per una banda informació dels tipus més habituals de conflictes que han de gestionar, del perfil dels usuaris i usuàries, de la col·laboració amb altres serveis dins de l'ens local així com amb altres institucions i entitats del territori, entre d'altres variables. Per altra banda, i com a novetats, destaquen la incorporació de nous indicadors que permeten tenir dades d'aspectes importants com la presència a les xarxes socials, la participació en projectes transversals del municipi i/o desglossar entre formació, sensibilització i altres accions, entre altres variables.

En la seva 8a edició, el Cercle de SMC ha treballat amb un total de 77 indicadors agrupats en 5 dimensions: La dimensió encàrrec polític agrupa quasi un terç dels indicadors amb un 36%, seguida de la dimensió usuari/client amb un 26%. La dimensió de valors organitzatius i RH el 17%). Els indicadors d'entorn representen un 14% del total incloent el desglossament del nou índex de vulnerabilitat. Finalment la dimensió econòmica amb un 7%.



Gràfic 3. Distribució percentual dels indicadors segons la seva dimensió. Any 2017

2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS

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

Es fa una relació amplia i descriptiva en forma de graelles i comentaris de les dades corresponents als valors mitjans de l'any de l'estudi (2017). Les taules mostren ordenadament les dades obtingudes a partir dels reculls trimestrals dels diferents serveis de mediació, revisades i consensuades finalment en un qüestionari anual que es passa a cada ens local.

També es té en compte la perspectiva d'evolució temporal, en la qual s'analitzen les dades dels darrers cinc anys. Les graelles i els gràfics n'identifiquen l'evolució i els comentaris fan referència a alguna observació destacable.

Per altra banda, a les mateixes graelles s'hi pot interpretar la perspectiva transversal respecte altres serveis, es comparen aquells indicadors comuns i analitzats en els diferents CCI. Concretament els indicadors de la dimensió de valors organitzatius/recursos humans i de la dimensió econòmica.

Des d'una visió global, es comprova que la majoria dels resultats dels indicadors (excepte els de nova creació) no han patit canvis significatius respecte les dades obtingudes dels anys anteriors i es podria confirmar que els SMC es mantenen en unes xifres similars any rere any. En algunes dades podem identificar altre cop valors topall o sostre.

Pel que fa als 22 indicadors nous, repartits en les diferents dimensions, no comptem amb la perspectiva temporal i s'haurà d'iniciar la seva trajectòria a partir d'aquesta 8a edició. Alguns d'aquests indicadors nous també s'han incorporat com a desdoblament d'altres indicadors més generals ja existents. Els identificarem clarament a les graelles perquè no compten amb cap valor als anys anteriors.

A continuació, es presenta l'anàlisi seqüenciat de tots indicadors, tenint en compte les 5 dimensions proposades pels CCI que estan identificades pels colors de la capçalera de les diferents graelles:

Dimensió encàrrec polític (blau).

Dimensió usuari / client (groc).

Dimensió valors organitzatius / RRHH (rosa).

Dimensió econòmica (verd).

Dimensió d'entorn (lila).

2.1. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

La dimensió d'encàrrec polític té 28 indicadors i s'agrupen en 6 blocs diferenciats. Tots ells mesuren el volum de treball anual dels serveis de mediació i com es plantegen la gestió dels conflictes i la promoció de la mediació entre la ciutadania. Els 6 objectius que es treballen en aquesta dimensió són:

Impulsar la mediació ciutadana.

Gestionar els casos de mediació.

Promoure la col·laboració amb altres agents.

Impulsar el treball transversal.

Descriure les vies d'accés dels casos de mediació.

Potenciar les diverses àrees de la mediació.

2.1.A. IMPULSAR LA MEDIACIÓ CIUTADANA

Impulsar la mediació ciutadana	2014	2015	2016	2017
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	5,1	4,9	4,9	5,7
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0	2,0	2,0	2,0
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	2,9	3,0	5,1	5,5
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	3,0	2,5	3,1	4,5

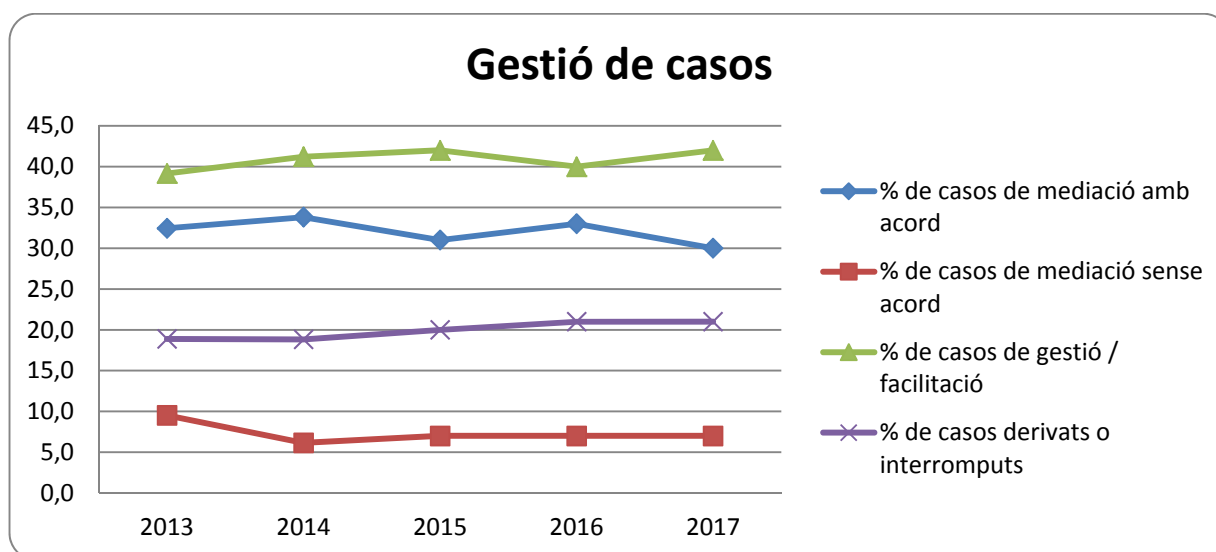
El 2017 observem un increment pel que fa al nombre de participants directes en processos de mediació. Influirien en aquesta dada l'augment de serveis de mediació comparats i també el coneixement i la difusió d'aquest serveis entre la ciutadania. Aquesta mateixa tendència la veiem també pel que fa a activitats de formació i activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants.

No obstant, el nombre de casos tancats és manté en un valor idèntic els darrers 5 anys i podria indicar un topall dels serveis de mediació. Molts casos no tancats no suposen un fracàs del servei de mediació sinó al contrari: s'exploren altres vies o es fan accions que afavoreixen igualment la convivència. Cal no oblidar que l'objectiu principal és la millora de la convivència en què la mediació és un dels instruments possibles.

En aquest bloc d'indicadors s'ha suprimit, respecte de les edicions anteriors, el registre relacionat amb el nombre d'agents facilitadors de la convivència. Aquesta figura ha sigut substituïda per agents cívics multifunció al municipi i s'ha preferit ja no incloure'l més com a dada significativa pel CCI.

2.1.B. GESTIONAR ELS CASOS DE MEDIACIÓ

Gestionar els casos de mediació	2014	2015	2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	34%	31%	33%	30%
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6%	7%	7%	7%
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	41%	42 %	40%	42%
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19%	20%	21%	21%



Gràfic 4. Evolució temporal sobre la gestió dels casos

Els resultats obtinguts en aquest apartat en edicions anteriors apuntaven a una lleugera fluctuació de dades en els indicadors de gestió dels casos de mediació. Les dades de la 8a edició mostren que aquesta tendència es continua produint pel que fa al percentatge de casos amb acord i el percentatge de casos de gestió/facilitació.

Ha disminuït lleugerament el valor de la variable de casos tancats amb acord i ha augmentat de l'ús de la mediació en gestió o la facilitació. Aquest darrer valor reflecteix igualment una alternativa al procés de mediació en sentit estricte i s'incrementa per la necessitat de donar una resposta més flexible a casos que ho requereixin sense arribar a un acord signat.

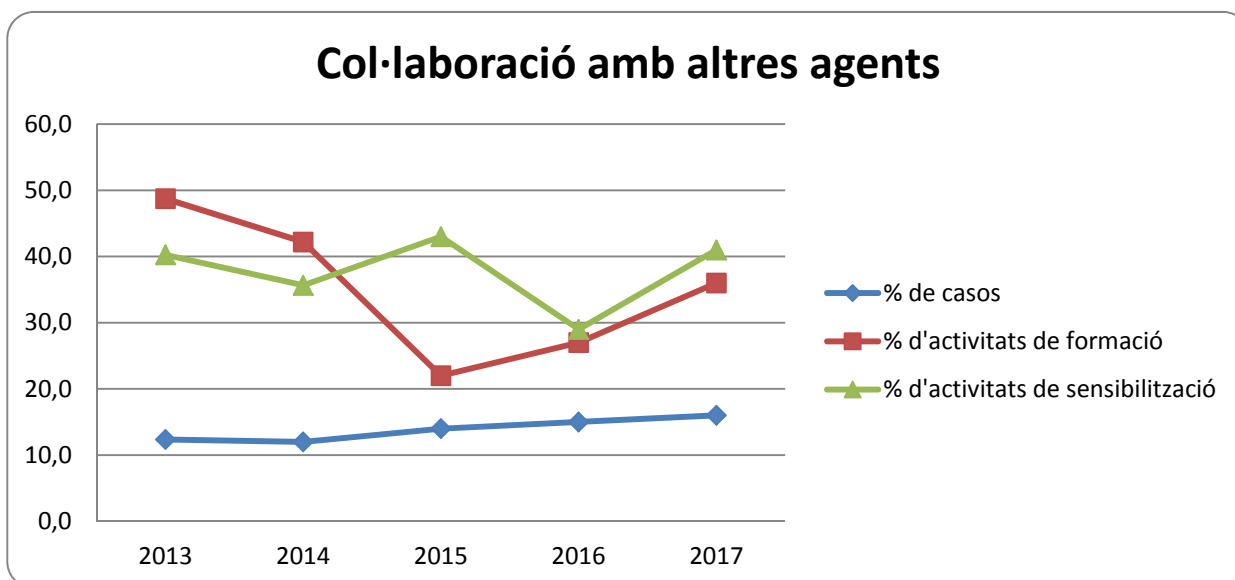
Tenint en compte que la gestió/facilitació també implica una resolució satisfactòria per a una les parts del conflicte, es pot dir que un 72% dels casos tancats han finalitzat de manera positiva. Aquesta xifra és pràcticament igual a la de l'edició anterior.

El valor de les variables casos sense acord i casos derivats o interromputs es mantenen pràcticament iguals els 3 darrers anys.

El percentatge de casos derivats o interromputs es manté a un nivell semblant a les edicions anteriors amb un 21%. Els casos derivats suposen un terç mentre que els interromputs representen els dos terços restants. Aquesta xifra, considerablement elevada, fa que sigui necessari que els agents derivadors estiguin ben informats per tal que puguin discernir si els casos que els arriben pertanyen o no a l'àmbit de la mediació. L'elevat nombre de casos interromputs pot tenir diferents causes sobre les quals no es disposen dades, encara que algun ens local fa referència a que aquesta derivació es podria considerar com un tancament del cas quan ha requerit recursos i accions de diagnòstic prèvia per part de l'equip de mediació.

2.1.C. PROMOURE LA COL·LABORACIÓ AMB ALTRES AGENTS

Promoure la col·laboració amb altres agents	2014	2015	2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12%	14%	15%	16%
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	42%	22%	34%	36%
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	36%	43%	48%	41%



Gràfic 5. Col·laboracions en resolució de casos

A nivell general observem una tendència a l'alça d'aquests tres valors i bastant significatius pel que fa al percentatge de col·laboració en casos i en activitats de formació. No obstant en col·laboracions pel que fa a formació i sensibilització i des del punt de vista temporal, hi ha hagut una baixada important que en aquest 2017 es recupera. Intervenien en aquests valors, entre d'altres més específics, tot el treball que s'està fent en centres educatius.

És important la tendència sempre ascendent de la col·laboració en casos de mediació. Aquesta tendència indicaria la transversalitat del servei de mediació dins l'estructura municipal i la visió cada cop menys parcel·lada dels SMC.

2.1.D. IMPULSAR EL TREBALL TRANSVERSAL

Impulsar el treball transversal	2014	2015	2016	2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	--	--	--	4
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	--	--	--	5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	--	--	--	9

Aquest bloc i els tres indicadors que s'hi desenvolupen son una de les novetats de la 8a edició. Molts dels SMC han obert les seves línies d'intervenció i posen de manifest la implicació i promoció en altres àmbits més enllà de la gestió de casos. Projectes compartits, taules de convivència i, intervencions comunitàries diverses formen i formaran part de les tasques habituals dels tècnics i responsables dels equips de mediació. Es preveu una tendència ascendent en el nombre d'actuacions transversals en tots els ens locals per a les properes anàlisis de dades.

2.1.E. VIES D'ACCÉS DELS CASOS DE MEDIACIÓ

Vies d'accés dels casos de mediació (nou)	2014	2015	2016	2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	--	--	--	37%
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	--	--	--	1%
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	--	--	--	51%
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	--	--	--	7%
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	--	--	--	3%

El bloc de variables descrit a la taula superior és també una novetat. Alguns d'aquests indicadors sorgeixen com a desglossament d'indicadors ja existents en edicions anteriors. Amb la concreció de 5 indicadors diferenciats es pot generar una imatge acurada de l'origen i/o detecció dels casos de mediació a abordar.

És molt destacable el fet que la meitat dels casos entren per altres serveis municipals. Això indicaria com la cultura del diàleg i la visió mediatora es pot estendre a l'estructura municipal i el ciutadà serà atès per a l'accés en processos de mediació detectats fàcilment en una o altra dependència municipal. Les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels ens locals (OAC) hi juguen també un paper molt important en aquest factor.

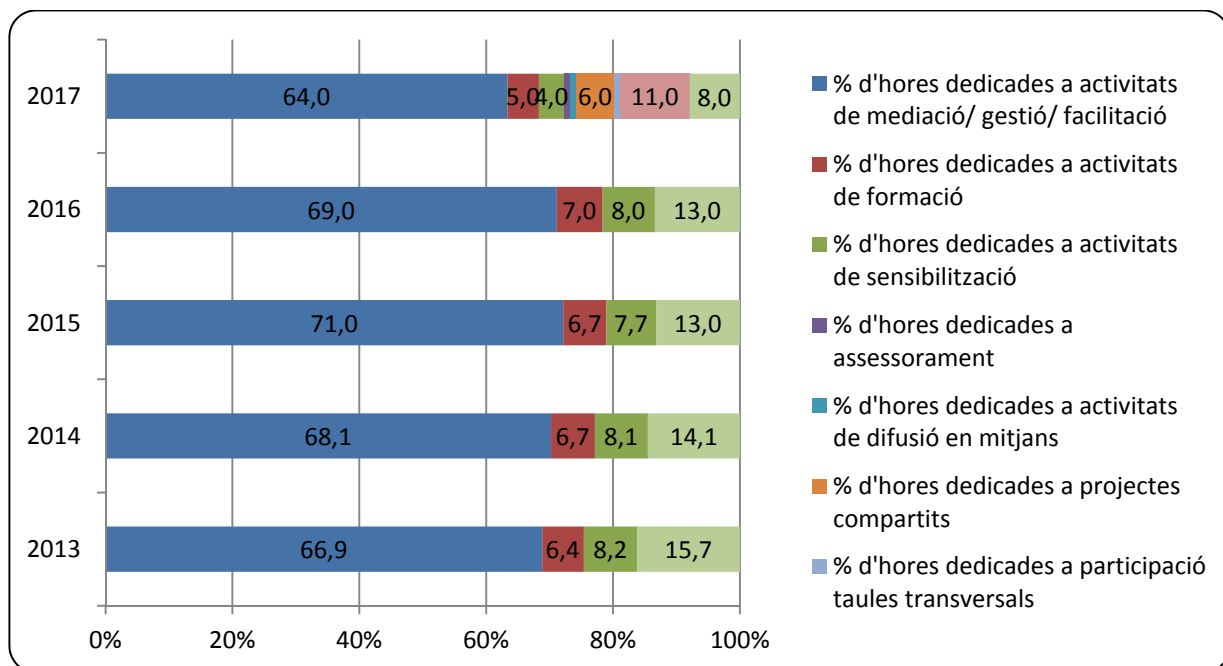
L'accés al SMC directament també és una de les vies més reconegudes ja que en primera instància son les que van fer la promoció, el disseny del recurs i impulsen la major part d'accions de promoció de la mediació en els municipis i entre la ciutadania en general.

2.1.F. POTENCIAR DIVERSES ÀREES DE MEDIACIÓ

Potenciar les diverses àrees de mediació	2014	2015	2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	68 %	71 %	69 %	64 %
% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	7 %	7 %	7 %	5 %
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	8 %	8 %	8 %	4 %
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	1 %
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	1 %
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	6 %
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	1 %
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	11 %
% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	14 %	13 %	13 %	8 %

Aquest bloc d'indicadors inclou algunes variables noves i altres que ja existien en les edicions anteriors i eren tractades en global en l'apartat del % d'hores dedicades a d'altres activitats.

Respecte a la distribució del temps que dediquen mediadors i mediadores a les seves tasques en general no hi ha hagut variacions significatives respecte l'any anterior. Però en el moment que s'inclouen alguns nous indicadors sota l'objectiu de potenciar les diverses àrees de mediació i correlacionat amb la taula 2.1.D, el nombre d'hores dedicades a una o altra tasca queda molt més detallat.



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

Tal com observem al gràfic, encara que gran part del temps es continua dedicant a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre el total d'hores de mediador/a (64%), hi ha franges de temps dedicades a altres activitats molt significatives que donen resposta a les noves necessitats i projeccions dels SMC dins l'estructura municipal.

Veurem la tendència dels indicadors en properes edicions i com s'utilitza el temps disponible des dels diferents ens locals per a polítiques i accions relacionades o complementàries a la mediació.

Finalment puntualitzar que el volum de població dels ens locals i el dimensionament del seu equip de mediació condiciona molt la distribució del temps i les tasques desenvolupades. Mentre els petits dediquen més d'un 80% de la jornada laboral del personal mediador a resoldre casos de mediació/gestió/facilitació, en el cas dels ens locals més grans els professionals de la mediació poden dedicar fins a un 35% de la seva jornada a realitzar altres tipus de tasques de formació, sensibilització, difusió i totes les altres accions descrites.

2.2. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

La dimensió usuari/client té 20 indicadors i s'agrupen en 5 blocs diferenciats. Tots ells mesuren indicadors relacionats amb els usuaris finalistes dels SMC. Els 5 objectius que es treballen en aquesta dimensió són:

- Oferir un servei de qualitat als SMC.
- Oferir un servei accessible als usuaris.
- Identificar la tipologia dels diversos casos atesos.
- Identificar els casos de mediació reparadora atesos.
- Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web.

2.2.A. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT ALS SMC

Oferir un servei de qualitat als SMC	2014	2015	2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	2,5	2,6	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,6	2,2	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	--	--	--	51,5
% de casos multipartes s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19%	17%	16%	15%
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,7	8,7	8,5	8,3
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala de 0 a 10)	--	--	--	8,3
Visites professionals als Serveis de Mediació	--	--	--	11,2

Aquest bloc conté 3 indicadors nous respecte l'edició anterior del CCI: el temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament de casos tancats, el grau de satisfacció diferenciat entre activitats de formació i de sensibilització i, nombre de visites de professionals als SMC.

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

Les dades del grau de satisfacció provenen d'un 70% dels ens locals participants, ja que no tots disposen encara de qüestionari de satisfacció. Malgrat això, en aquesta vuitena edició hi ha incorporades les dades de nous serveis de mediació i s'anirà ampliant.

D'acord amb les dades de la 8a edició, es confirma un manteniment de la qualitat dels SMC amb valors molt iguals a l'edició anterior.

Pel que fa al temps transcorregut a l'hora de donar resposta a les sol·licituds des del servei mediació, hi ha hagut un lleuger increment respecte l'any anterior i se situa al llindar dels gairebé 2 dies. No obstant es considera una resposta ràpida, entre altres factors, si es té en compte que les vies d'accés dels casos s'han ampliat considerablement.

En les edicions anteriors es contemplava el nombre de casos resolts en menys de 60 dies, però a partir de l'actual edició el valor es comptabilitzarà sense un nombre de dies pre-establert. Es va consensuar amb els SMC que no era rellevant parlar de menys de 2 mesos. La complexitat dels casos o el nombre de recursos humans de què disposen els SMC són aspectes que ajuden a explicar la durada en tràmit dels casos i establir límits no aporta tampoc una millora en la qualitat. Tot i això el valor actual se situa ara mateix en poc mes de 50 dies.

Per últim, el grau de satisfacció amb les activitats de formació i de sensibilització s'ha diferenciat en dues variables. La dada del primer no mostra variació significativa respecte l'any anterior i la del segon, sense històric, té la mateixa puntuació. Un 8,3 sobre 10 posa de manifesta la bona valoració de totes dues activitats que a partir es tractaran per separat.

2.2.B. OFERIR UN SERVEI ACCESSIBLE ALS USUARIS I USUÀRIES

Oferir un servei accessible als usuaris	2014	2015	2016	2017
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,7	20,9	22,5	20,8
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,4	8,2	9,1	8,3

Els SMC obren majoritàriament en horari de matí. El nombre total d'hores setmanals d'obertura matins i tardes ha baixat respecte l'any anterior, motivat per la incorporació de nous serveis amb horaris més limitats. També cal incloure a la interpretació dels valors el fet que hi ha diversos recursos que flexibilitzen l'horari en funció de la demanda (principalment en ajuntaments més petits i amb poca estructura).

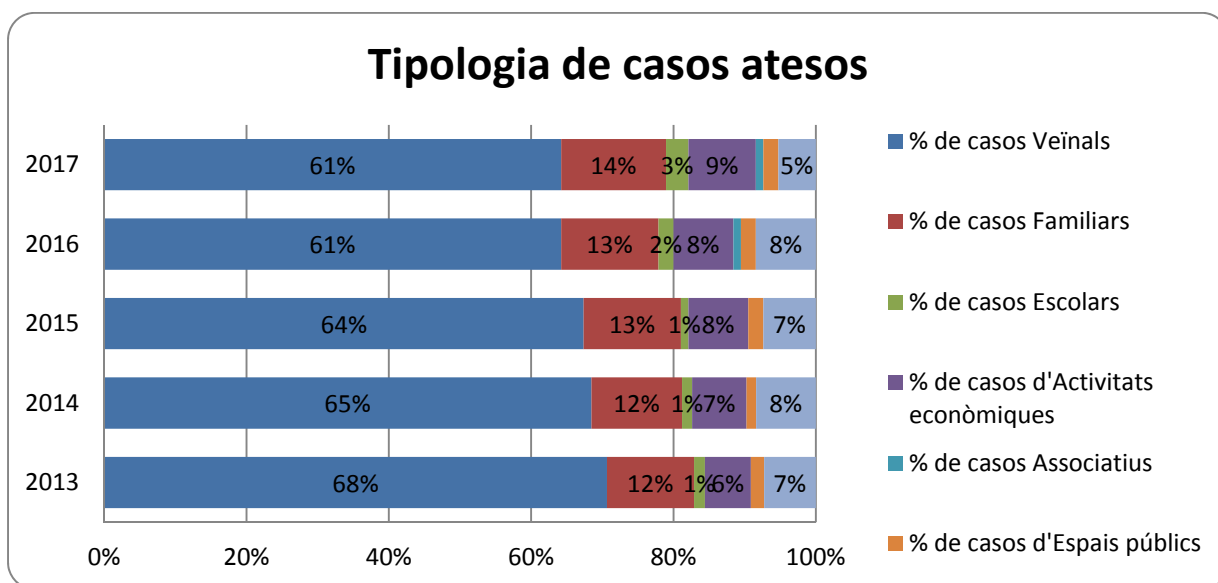
Cal destacar l'esforç de molts ajuntaments d'atendre casos que ho requereixen en les franges horàries que més s'adeqüen a les necessitats dels sol·licitants.

2.2.C. IDENTIFICAR LA TIPOLOGIA DELS DIVERSOS CASOS ATEOS

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2014	2015	2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	65%	64%	61%	61%
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12%	13%	13%	14%
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1%	1%	2%	3%
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7%	8%	8%	9%
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0%	0%	1%	1%
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1%	2%	2%	2%
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8%	7%	8%	5%

La distribució dels casos segons la seva tipologia sempre es mou entre valors que varien molt poc d'un any a l'altre. Així doncs, els casos de conflictes veïnals (sorolls, olors, obres, neteja i higiene, temes de comunitat, ús dels espais comuns, malentesos, aire condicionat, animals domèstics, etc.) continuen essent els més nombrosos, amb un 61% respecte el total. A molta diferència els segueixen els conflictes d'àmbit familiar, els quals han experimentant un lleuger augment respecte l'any anterior. Les activitats econòmiques se situen en tercera posició, amb un 9% dels casos, seguides d'un 5% corresponent a altres tipologies de casos que inclouen casuístiques molt diverses. Pel que fa als casos associatius i d'espais públics es segueix registrant poca demanda.

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



Gràfic 7. Identificació de casos segons tipologia

2.2.D. IDENTIFICAR CASOS DE MEDIACIÓ REPARADORA

Identificar els casos de mediació reparadora atesos (nou)	2014	2015	2016	2017
% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals Sobre el total de casos tancats (excepte desestimats)	4 %	4 %	5 %	5%

A partir d'aquesta edició aquest indicador esta tractat de forma diferent i l'objectiu és donar-li una identitat pròpia separada de la resta de tipologies de casos. Els casos de mediació reparadora poden ser de tipologies diverses. Entenem com a mediació reparadora unes accions concretes per a la resolució de diferents tipus de conflicte.

Conscients d'aquest gir conceptual i mantenint la visió temporal de la variable, veurem amb cura la seva evolució en edicions posteriors. Un seguit de polítiques municipals i la publicació per part de la DiBa d'una guia específica de mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE) poden influir molt favorablement.

2.2.E. DIFONDRE EL SERVEI ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ I AL WEB

Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web (Nou)	2014	2015	2016	2017
Visites al web (o blog)	--	--	--	237,5
Nombre d'actuacions en xarxes socials	--	--	--	54,7
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	--	--	--	3,4

Aquest nou bloc d'indicadors recull tot el que fa referència a les accions relacionades amb la difusió dels SMC. És tracta d'un element important ja que cada cop més la ciutadania utilitza les xarxes per cercar informació i tramitar accions diverses amb els ens locals. Un bon pla de comunicació és sinònim d'un servei proper i transparent. Amb els 3 indicadors que s'inclouen al bloc es pot dibuixar quina és la tendència dels plans de comunicació dels ens locals i l'impacte concret dels serveis de mediació en la ciutadania.

Per ara no tindrem dades en l'històric però aquest punt de partida ens marcarà els valors a superar poc a poc i emprendre les accions de millora al respecte si els valors no són prou favorables.

2.3. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

La dimensió valors organitzatius / recursos humans té 13 indicadors agrupats en 5 blocs. Ens permet saber com s'organitzen els SMC i les principals característiques dels equips de persones que hi treballen.

Els objectius que estructuraven aquesta dimensió són:

- Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió
- Oferir un servei de qualitat (model de gestió)
- Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es
- Millorar les habilitats dels i les treballadors/es
- Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

2.3.A. GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2014	2015	2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	100%	100%	100%	100%
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0%	0%	0%	0%
% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	45%	46%	43,6%	42,4%
% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació	--	--	--	30,8%

Tots els SMC participants tenen una gestió directa o mixta en la qual una part de coordinació, com a mínim, correspon a personal propi de l'ens local. El percentatge de despesa externalitzada no ha variat significativament respecte el 2014, amb un valor del 42,4% el 2017. S'observa una lleugera tendència a disminuir el percentatge de despesa externalitzada i això indicaria que els ens locals segueixen optant per oferir el Servei de Mediació amb mitjans propis en la mesura del possible.

2.3.B. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT (MODEL DE GESTIÓ)

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2014	2015	2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	38	39	40	44
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	7,8	7,9	8,4	8,5

La mitjana d'hores anuals de mediador per cada 1.000 habitants ha incrementat força aquests darrers 4 anys. El valor se situa en 44 hores.

El nombre d'intervencions per cas tancat ha augmentat també al llarg dels darrers anys. La complexitat dels casos, sobretot quan es tracta de situacions on intervenen més de dos parts requereixen incrementar el nombre d'actuacions per poder tancar l'expedient. Aquest valor se situa en una mitjana de 8,5 actuacions. La tipologia dels conflictes és també un factor determinant en la complexitat en els casos de mediació i per tant el temps que cal dedicar-hi.

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

2.3.C. PROMOURE UN CLIMA LABORAL POSITIU PER A TREBALLADORS I TREBALLADORES

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2014	2015	2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	1,6%	2,3%	2,9%	3,6%
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	28.879	29.045	29.580	28.227
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	64	70	65	69

El salari brut anual del personal tècnics en mediació a temps complert aquest exercici ha estat de 28.277€. Es tracta d'un valor molt per sota dels anys anteriors i sobre el qual caldria revisar a fons el motius. Una de les causes pot ser la incorporació de nous serveis al cercle però això no n'hauria de ser la justificació. Es demana personal qualificat i titulat en mediació per als serveis però malgrat tot les retribucions sovint no es corresponen.

Els 69 mesos de mitjana d'antiguitat dels mediadors i mediadores reflecteixen una estabilitat laboral dels equips dels SMC. Encara que hi ha força equips externalitzats els tècnics es mantenen en el temps a fi efecte de garantir un coneixement i expertesa en l'abordatge dels casos.

2.3.D. MILLORAR LES HABILITATS DELS TREBALLADORS I TREBALLADORES

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2014	2015	2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	34	36	34	36
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	29	28	20	11

Durant el 2017 els mediador i mediadores van dedicar una mitjana de 36 hores a la formació continuada. Aquest indicador manté els mateixos valors els darrers anys. Per la seva part la DiBa programa cursos i seminaris per a la formació continuada d'aquest col·lectiu tècnic.

El temps que dediquen al seguiment i suport de la seva pràctica professional ha disminuït en relació a l'edició anterior gairebé en un 50%. La supervisió de la DiBa ha variat de model i les sessions periòdiques de seguiment i suport que s'havien fet han donat lloc a accions de caràcter més formatiu. Es va emplaçar als SMC a gestionar aquest suport i seguiment posant a l'abast la comunitat virtual per a compartir i supervisar casos concrets. Caldrà treballar més a fons en aquest entorn 2.0 perquè esdevingui una eina més útil i dinàmica.

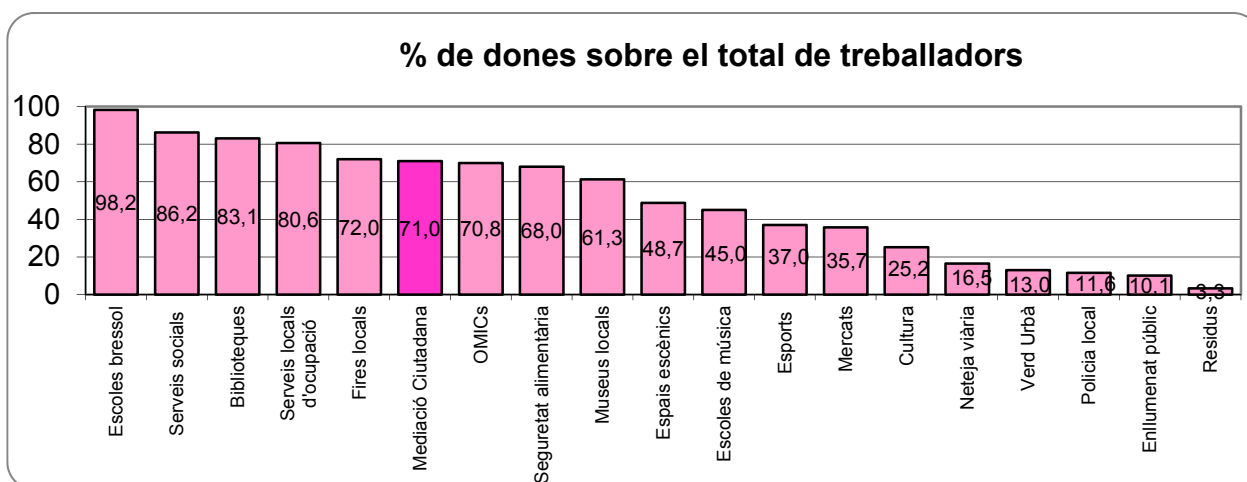
2.3.E. VETLLAR PER LA IGUALTAT EFECTIVA ENTRE

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2014	2015	2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	68 %	67 %	70 %	71 %
% de dones comandament s/ total de comandaments	--	--	--	52 %

Aquest bloc d'indicadors nou inclou una visió de gènere una mica més ampliada respecte edicions anteriors. Pel que fa al percentatge de dones que treballen als SMC, que és un indicador ja recollit anteriorment, el valor per aquest 2017 ha estat d'un 71%. Es manté doncs la prevalença femenina dins els equips de mediació.

No obstant, i aquest és el nou indicador més rellevant incorporat en aquest bloc, el nombre de dones en llocs de comandament (només el 52%) no es correspon amb el percentatge de dones al servei. Caldrà treballar en aquest aspecte i que els valors siguin més conseqüents en un futur.

Observant el gràfic que hi ha a continuació podem comparar amb la resta de cercles el % de treballadores que hi ha als serveis de mediació. Se situa en una taxa alta (71%) bastant per sobre dels valors d'altres àmbits municipals.



Gràfic 8. % de dones sobre el total de treballadors

2.4. DIMENSIÓ ECONOMIA

La dimensió econòmica té 5 indicadors agrupats en 2 blocs. La finalitat és descriure quina és la posició en termes econòmics dels diferents SMC dins de l'ens locals.

Els objectius que estructurin aquest dimensió són:

Disposar dels recursos adequats.

Finançar adequadament el Servei.

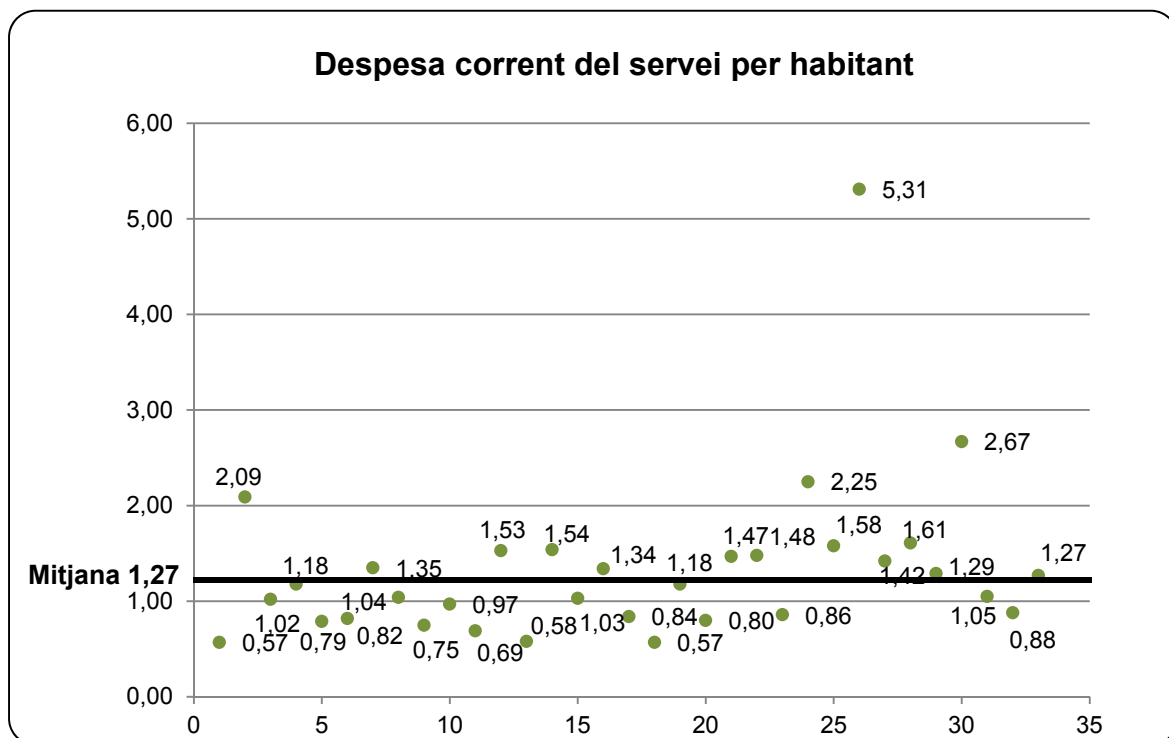
2.4.A. DISPOSAR DELS RECURSOS ADEQUATS

Disposar dels recursos adequats	2014	2015	2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	1,10	1,17	1,23	1,27
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,15%	0,14%	0,16%	0,15%

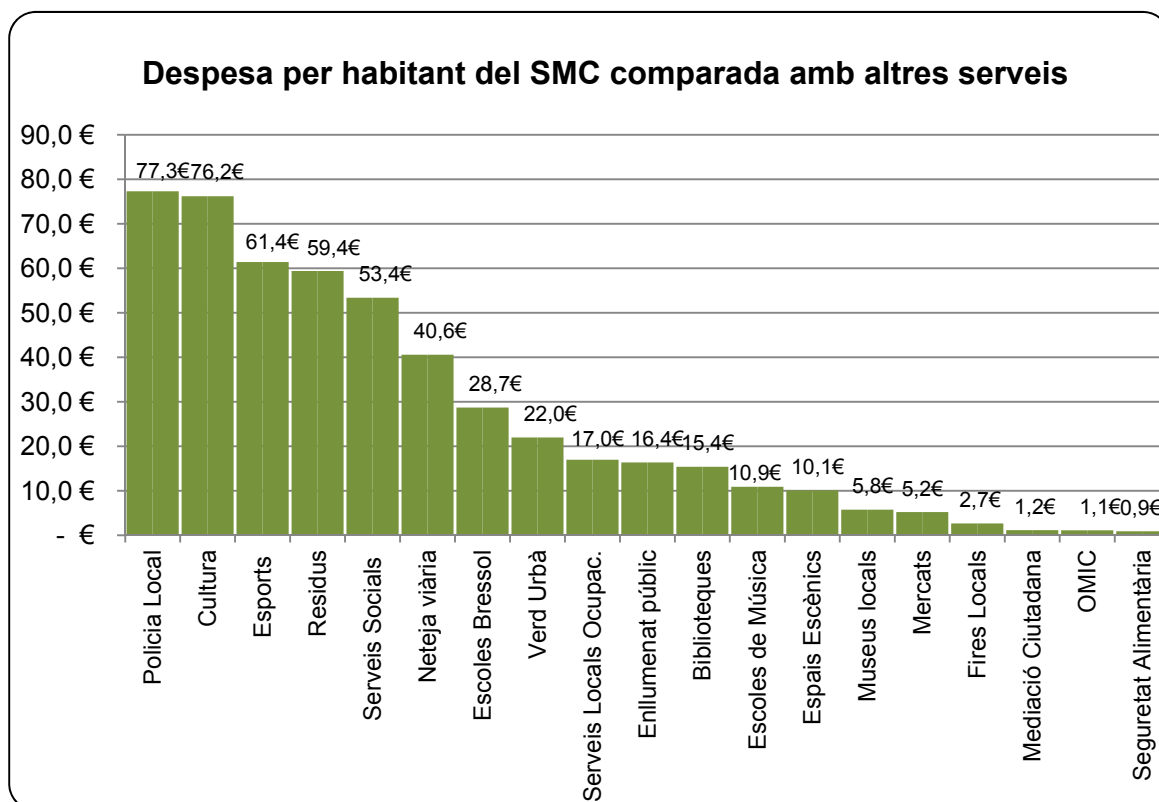
La despesa corrent dels Serveis per habitant no varia pràcticament en els últims cinc anys, i continua estant lleugerament per sobre els 1,2€. Així com la majoria dels ens locals tenen uns valors que no difereixen molt entre ells, si que hi ha alguns que s'allunyen molt de la mitjana, amb valors que se situen en 0,5€ i 5,3€.

És una quantitat baixa en comparació amb altres serveis municipals, la despesa per habitant del quals se situa bastant per sobre. Cal seguir treballant en la promoció dels SMC i amb la conscienciació política dels seus avantatges.

En relació al pressupost corrent municipal, el volum de la despesa corrent dels SMC es manté en els mateixos percentatges durant els darrers anys. Aquest 2017 se situa en un 0,15%.



Gràfic 9. Despesa corrent del Servei



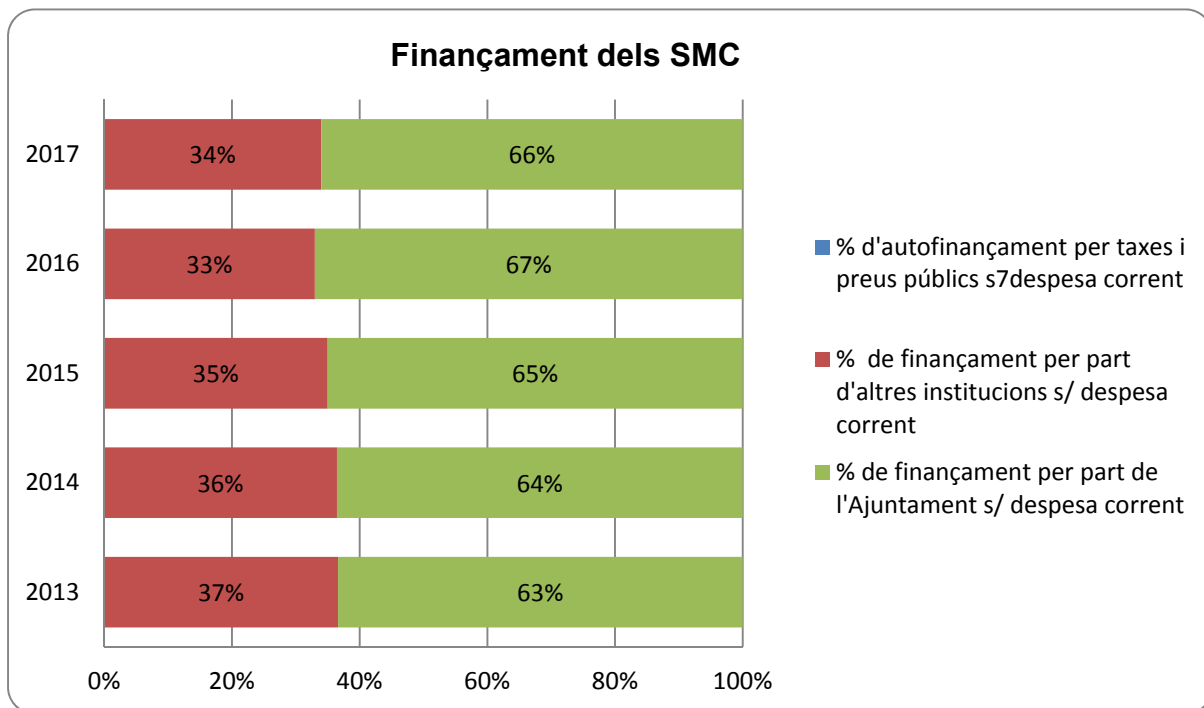
Gràfic 10. Despesa corrent del Servei comparada amb altres serveis municipals

2.4.B. FINANÇAR ADEQUADA EL SERVEI

Finançar adequadament el servei	2014	2015	2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %	0%	0%	0%
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	36%	35%	33%	34 %
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	64%	65%	67%	66%

L'evolució de les dades mostra que els propis ens locals continuen assumint un major percentatge de finançament dels seus SMC, tendència que mostra una voluntat per part dels municipis de consolidar els serveis de mediació a l'estructura municipal i comarcal des d'una visió de polítiques locals.

Els ens locals segueixin no aplicant taxes ni preus públics a la ciutadania per al servei de mediació ciutadana.



Gràfic 11. Evolució temporal del % finançament per part altres institucions

2.5. DIMENSIÓ ENTORN

La dimensió entorn té 11 indicadors agrupats en 2 blocs. La finalitat és descriure quina és la situació en termes relacionats amb l'entorn dels diferents SMC. S'inclou també l'índex de vulnerabilitat com a novetat d'aquesta 8a edició del cercle, el càlcul i interpretació del qual es descriu més endavant amb la taula de valors.

Els objectius que estructurin aquest dimensió són:

Concretar dades d'entorn.

Determinar l'índex de vulnerabilitat.

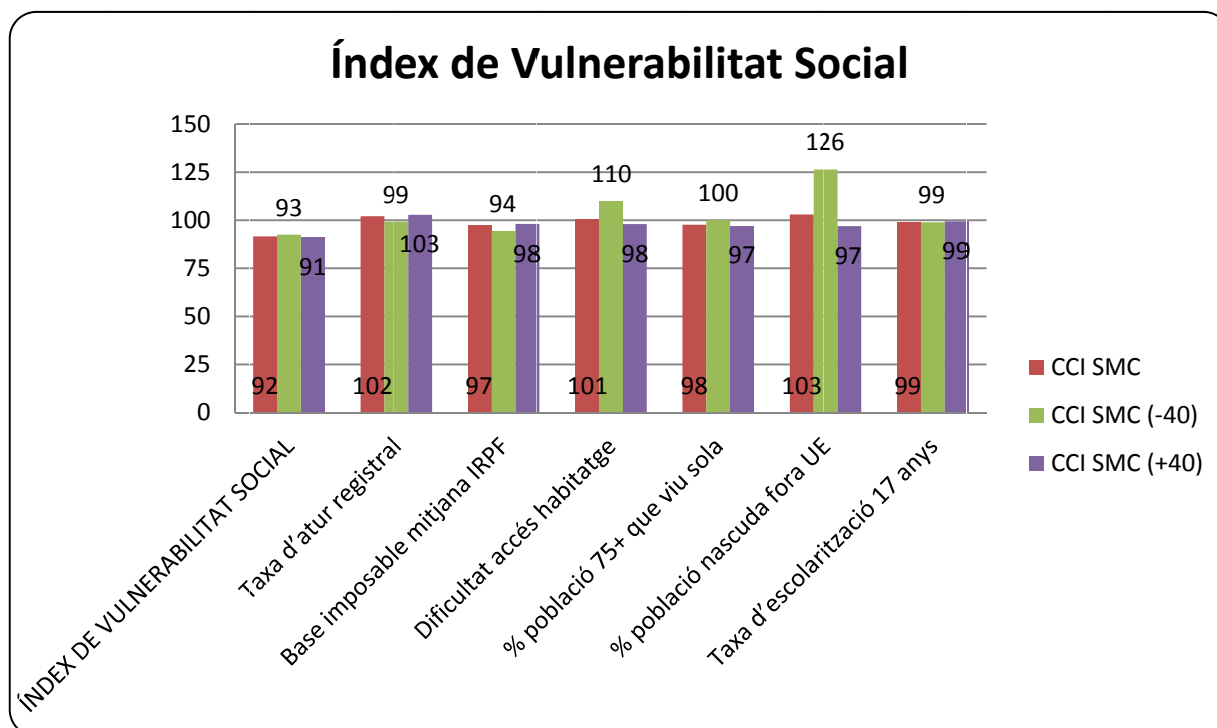
Concretar dades d'entorn	2014	2015	2016	2017
Població	69.837	69.749	69.181	60.971
Densitat de població (habitants / Km2 municipi)	940	937	667	675
Renda per càpita	13.533	14.167	14.852	15.656
Nombre d'oficines del Servei de Mediació	1,1	1,1	1,1	1,1

Pel que fa a les mitjanes de població dels ens locals observem un descens important. S'han incorporat municipis més petits en aquesta edició del cercle i aquest fet condiona la dada. La renda per càpita mitjana però, ha augmentat considerablement.

Respecte el nombre d'oficines dels serveis de mediació, el més habitual és que cada ens local compti només amb una. No obstant, i d'aquí el valor superior a 1, es justifica pel fet que hi ha alguns municipis que en tenen dues, o bé un segon espai habilitat o compartit en una altra dependència municipal per poder estendre el servei de mediació en proximitat o franja horària.

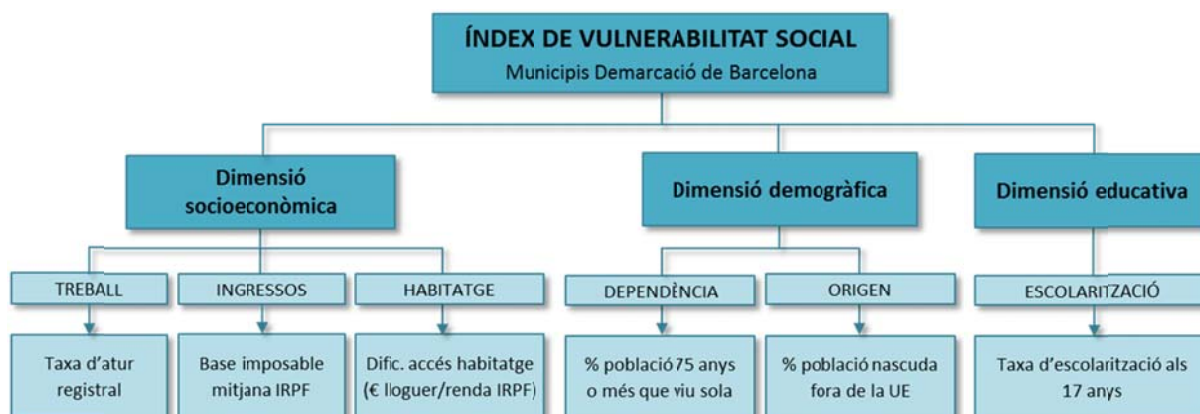
Determinar l'Índex de Vulnerabilitat	2014	2015	2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	--	--	--	91.10
IVS 1: % d'atur (base 100)	--	--	--	100.00
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (base 100)	--	--	--	98.1
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	--	--	--	97.8
IVS 4: % de població de 75 anys o més que viu sola (base100)	--	--	--	97.6
IVS 5: % de població nascuda fora de la UE (base 100)	--	--	--	93.5
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	--	--	--	98.8

L'Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la Demarcació de Barcelona. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. S'han prioritzat indicadors disponibles a nivell municipal, amb màxima periodicitat i contrastats en altres treballs amb objectiu similar.



Gràfic 12. Índex de vulnerabilitat social per franja de població i per variables

El valor dels diferents indicadors que configuren aquest índex es divideixen en tres dimensions: La dimensió socioeconòmica inclou la taxa d'atur registral, base imposable mitjana de l'IRPF i, dificultat d'accés a l'habitatge. La dimensió demogràfica inclou el % de població de 75 anys o més que viu sola i, el % de població nascuda fora de la UE. La dimensió educativa amb la taxa d'escolarització als 17 anys.



Gràfic 13. Configuració de l'índex de vulnerabilitat social.

Aquest índex, desenvolupat en altres CCI no compta encara amb l'històric en el Serveis de Mediació. S'anirà inclouent en edicions posteriors ja que s'ha valorat positivament per la correlació amb la necessitat i demanda d'aquest recurs als ens locals per part de la seva ciutadania.

3. ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA

Els passats dies 30 de maig i 5 de juny s'han desenvolupat els tallers de millora programats per a la 8a edició del CCI dels Serveis de Mediació Ciutadana. La participació ha estat molt satisfactòria un any més. S'ha arribat a un 86% d'assistència. Han estat convocats 43 ens locals a la fase final del Cercle de comparació intermunicipal i tots han aportat les dades necessàries per poder-ho fer al llarg dels 4 trimestres de 2017. En ambdues sessions s'han pogut repartir el 37 ens locals que han assistit finalment i completar 4 taules de treball per sessió. L'elevada presència ha afavorit l'assoliment dels objectius marcats per la dinàmica proposada. Les agrupacions s'han fet en atenció al nombre d'habitants i altres característiques dels mateixos serveis i, cada grup ha estat dinamitzat per un/a tècnic/a del Servei de Convivència i Diversitat i Participació ciutadana.

L'assistència als tallers ha estat encapçalada, com ja és habitual, pels responsables tècnics dels Serveis de mediació locals, i en alguns casos acompanyats també per mediadors i mediadores (entre una i tres persones per ens local). En alguns dels SMC la figura del responsable tècnic i la del mediador/a coincideixen. L'assistència de referents, mediadors/es i diferents tècnics de la Diputació de Barcelona ha permès el desenvolupament de les dinàmiques de treball d'una forma participativa i des de punts de vista diversos. Han estat dues sessions de treball interessants i novedoses pel que fa a la metodologia.

En aquesta 8a edició s'ha desenvolupat el mètode *Kaizen: anàlisi del mapa de relacions*, que tal i com es descriu àmpliament a l'inici d'aquesta publicació, consisteix en dos parts diferenciades. La primera es tractava d'identificar les possibles correlacions entre tots els indicadors que es valoren al CCI i enumerar, en cada una de les dimensions possibles, factors determinats d'aquestes relacions. La segona era concretar per cada ajuntament un aspecte de millora i plantejar-ho a la taula de treball amb els altres tècnics municipals per cercar solucions, plantejar idees noves o intercanviar experiències locals relacionades.

Els ens locals han valorat novament de forma molt positiva la realització d'aquests tallers de millora. Els qüestionaris de satisfacció de l'edició d'enguany reflecteixen bona puntuació respecte la dinàmica participativa, la posada en comú de les experiències i l'oportunitat de veure i compartir coneixement dels diferents serveis de mediació.

Els tècnics participants al CCI han valorat també molt positivament la revisió d'indicadors que es va fer mesos enrere, l'eina de recollida d'informació i la dinàmica molt centrada en el maneig i interpretació de les dades recollides.

El fet de comptar amb nous serveis de mediació locals participants ha fet que l'experiència i la comunicació entre uns i altres, un any més, hagi estat renovada i exitosa. Establir un espai favorable per compartir ha estat sens dubte l'objectiu més important i ben assolit de les sessions de treball intermunicipal d'aquest 2018 al Pati Manning de Barcelona.

4. CONCLUSIONS FINALS

Com a notes finals de la 8a edició del Cercle de comparació intermunicipal de Serveis de Mediació Ciutadana cal dir que hi ha una variació significativa de les dades de l'edició anterior, no tant pel que fa a valors de l'històric d'alguns indicadors, sinó per la incorporació o desdoblament de noves variables. Tal i com hem pogut veure al llarg de l'apartat 2 molts valors es mantenen invariables respecte edicions anteriors i d'altres mantenen la mateixa tendència durant els darrers cinc anys. Pel que fa als nous indicadors caldrà anar veient quines en són les tendències. En resum els indicadors mostren de nou la consolidació dels serveis a nivell general i concretament l'acceptació ciutadana, l'especialització dels serveis, la prestació de serveis, i, la presa de consciència sobre la utilitat de la mediació com a eina de resolució de conflictes de tipologia diversa.

A les dues sessions de treball del passat mes de juny de 2018 es va fer una mirada ràpida als diferents quadres d'indicadors i a tall de valoració es va fer referència a alguns que es van considerar representatius. Cal considerar de forma específica els nous indicadors inclosos i que els ajuntaments han pogut incorporar als informes anuals. Al llarg del document ja ho hem pogut llegir però com a conclusions finals del document destacarem els aspectes següents:

- Incorporació d'un nombre significatiu de nous ens locals al CCI.
- Augment de població garant dels serveis de mediació ciutadana.
- Increment del nombre de participants en processos de mediació/gestió/facilitació.
- La mitjana del grau de satisfacció dels usuaris es manté en valors alts.
- Les activitats amb col·laboració amb altres agents. es desdoblen en 3 categories: gestió de casos, formació i sensibilització.
- Es determinen 3 indicadors nous sota l'objectiu d'impulsar el treball transversal dels SMC.
- Es millora la visió i avaluació de les vies d'accés dels casos de mediació incloent nous indicadors.
- Impuls de la difusió dels SMC amb nous elements d'avaluació.
- Serveis amb accessibilitat i disponibilitat horària més adaptada a la ciutadania.
- Manteniment dels percentatges en quant a tipologies dels conflictes. Qualsevol servei de nova creació pot identificar a què haurà de fer front quan plantegi un servei de mediació.
- Continua la tendència a la baixa de la despesa externalitzada. Progressiva consolidació de personal propi en els equips municipals.
- Lleuger augment de la despesa per habitant respecte aquest servei: 1,27€ l'any.
- Es manté el nombre d'oficines dels serveis de mediació.
- Incorporació de l'índex de vulnerabilitat social a la dimensió d'entorn del quadre de comandament.



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Atenció
a les Persones

Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
**Servei de Convivència, Diversitat i
Participació Ciutadana**
Recinte Mundet. Edifici Migjorn, 3a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona
Tel. 934 022 713
s.conviven.participa@diba.cat
www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciudadana



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

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