

Indicadors de gestió de serveis municipals

Guia d'interpretació

Servei de mediació ciutadana

Resultats any 2020



**Diputació
Barcelona**

Indicadors de gestió de serveis municipals

Guia d'interpretació

Servei de mediació ciutadana

Resultats any 2020



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/indicadors

SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

INTRODUCCIÓ

Missió dels serveis de mediació ciutadana

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

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

Correlacions

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

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

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

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

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

- ▶ % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a
- ▶ % de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ Hores d'atenció al públic setmanal al matí
- ▶ % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)
- ▶ % de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)
- ▶ % de Gestió indirecta (concessió, altres)
- ▶ Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat
- ▶ Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)
- ▶ Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res
- ▶ % de dones s/ total de mediadors/res
- ▶ % de dones comandament s/ total de comandaments
- ▶ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent
- ▶ Població
- ▶ Densitat de població (hab. / km² municipi)
- ▶ Renda per càpita
- ▶ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana
- ▶ IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100)
- ▶ IVS5: % població nascuda fora UE (base 100)

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enquany, es mostren:

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

QUADRE RESUM INDICADORS

CATEGORIA	2020		2020		2020		2020		
	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	
ENCÀRREC POLÍTIIC	Impulsar la mediació ciutadana	2020	Gestionar els casos de mediació	2020	Vies d'accés dels casos de mediació	2020	Potenciar les diverses àrees de mediació	2020	
	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,1	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	24,4	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	38,9	% d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació s/total d'hores de mediador/a	56,8	
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,6	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1,9	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	2,7	
	Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	3,7	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	50,2	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	52,2	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	3,0	
	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	7,2	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	18,8	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	4,2	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	4,6	
			Llindar superior per OM: 30%		% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	2,8	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	3,8	
	Impulsar el treball transversal	2020	Promoure la col·laboració amb altres agents	2020			% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	3,8	
	Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	11,6	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	24,7			% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	3,1	
	Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	5,8	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	59,3			% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	11,3	
	Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	10,9	% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	63,0			% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	10,8	
							Llindar superior per OM: 15%		
	USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat als SMC	2020	Ofertir un servei accessible als usuaris	2020	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2020	Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2020
		Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/gestió/facilitació	8,4	Hores d'obertura setmanal pel matí	22,6	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	67,3	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,8
		Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	1,5	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,6	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,2		
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)		49,7			% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,6	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2020	
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		16,7			% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12,0	Visites al web (o blog)	2.793,3	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació		8,9			% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,4	Nombre d'actuacions en xarxes socials	55,7	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització		9,2			% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,7	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	9,6	
Visites professionals als Serveis de Mediació		5,2			% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,0			
					Llindar superior per OM: 30%				
VALORS ORGANITZATIUS		Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2020	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)	2020	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2020	Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2020
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	43,1	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	4,0	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	32,1	
	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	12,5	Llindar superior per OM: 5%		Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	19,1	
	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	43,4	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,9	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	38.949,6			
	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	35,3			Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	87,6	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2020	
							% de dones s/ total de mediadors/res	70,7	
							% de dones comandament s/ total de comandaments	70,0	
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2020	Finançar adequadament els recursos	2020					
	Despesa corrent del servei per habitant	1,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0					
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	33,5					
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	66,5					
ENTORN		2020		2020		2020		2020	
	Població	63.500,3	Nombre de centres	1,1	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	98,0	IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	96,1	
	Densitat de població	613,4	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	93,7	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	98,0	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	98,7	
	Renda per càpita	14.400,2	IVSO 1: % d'atur	99,5	IVSO 4: % població de 85 anys o més	104,8			

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Impulsar la mediació ciutadana

Participants directes en processos de mediació /gestió i/o /facilitació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els/les participants directes en processos de mediació/ gestió i/o facilitació en relació al conjunt de la població. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les assistents a activitats de sensibilització).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació: Persones que han participat presencialment en els processos de mediació tancats durant el període. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions -com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). En el cas de grups, únicament es comptarà els individus que "s'han assegut a la taula de mediació ". <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 6,1		Ens locals participants: 43

Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos tancats en el període (excepte desestimats) per cada mil habitants.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos tancats (excepte desestimats) en el període}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, excepte casos desestimats: És la suma de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació/ gestió/ facilitació interromputs i/o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,1		Ens locals participants: 43

Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de formació per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de formació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	$\times 1.000$
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 2020: 3,7		Ens locals participants: 43

Número d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de sensibilització per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'assistents a activitats de sensibilització}}{\text{Nombre d'habitants}}$	$\times 1.000$
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.. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,2		Ens locals participants: 42

Gestionar els casos de mediació

% de casos de mediació amb acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat amb acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació amb acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 24,4%	Ens locals participants: 43	

% de casos de mediació sense acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat sense acord.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació sense acord}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 6,6%	Ens locals participants: 43	

% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de gestió o facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de gestió / facilitació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de gestió / facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, però s'ha realitzat una entrevista presencial amb una de les parts implicades i es continua intervenint fins el final del procés. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 50,2%	Ens locals participants: 43	

% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que s'han derivat o interromput.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos derivats o interromputs}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació/ gestió/ facilitació derivats o interromputs: Casos en els quals tot i haver-hi un conflicte identificat, un cop oberts s'ha considerat que s'han de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori (derivats). O bé aquells en els que s'ha començat a intervenir però han estat interromputs; bé a voluntat de les parts, o bé a decisió del servei (interromputs). Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 18,8%		Ens locals participants: 43

Vies d'accés dels casos de mediació

% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	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 2020: 38,9%	Ens locals participants: 43	

% de casos oberts a proposta del Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats, oberts a proposta del Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	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 2020: 1,9%	Ens locals participants: 43	

% de casos adreçats al Servei de mediació per altres serveis municipals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc...		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}} \times 100$	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 2020: 52,2%	Ens locals participants: 43	

% de casos adreçats a Servei de mediació per altres administracions		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc...		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres administracions</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,2%		Ens locals participants: 43

% de casos adreçats als Serveis de mediació per entitats ciutadanes o professionals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc...		
Fórmula de càlcul:	<i>Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals</i>	x 100
	<i>Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,8%		Ens locals participants: 43

Potenciar les diverses àrees de mediació

% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 56,8%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a activitats de formació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de formació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de formació}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de formació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de formació, del conjunt de mediadors/res. Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris...- <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,7%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de sensibilització.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de sensibilització, del conjunt de mediadors/res. Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,0%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a assessoraments sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a assessorament}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a assessorament: Sumatori total d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,6%		Ens locals participants: 43

% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a activitats de difusió a mitjans de comunicació (premsa, ràdio o televisió), a xarxes socials i al blog o web del servei. NO INCLOU les hores dedicades a activitats de formació o sensibilització."		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de difusió}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de difusió: Sumatori total d'hores anuals dedicades a activitats de difusió a mitjans de comunicació (premsa, ràdio o televisió), a xarxes socials i al blog o web del servei. <i>Font: Ajuntaments</i> NO INCLOU les hores dedicades a activitats de formació o sensibilització. ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,8%	Ens locals participants: 43	

% d'hores dedicades a projectes compartits sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana en Projectes coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió medidora al conjunt del projecte.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana en Projectes coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió medidora al conjunt del projecte. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,8%	Ens locals participants: 43	

% d'hores dedicades a la participació en taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,1%	Ens locals participants: 43	

% d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries sobre total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.)		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries}}{\text{Total d'hores de mediador}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.) <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,3%	Ens locals participants: 43	

% d'hores dedicades a d'altres activitats sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a altres activitats que no estan en cap dels punts anteriors.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a altres activitats}}{\text{Hores anuals de mediadors/es}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a altres activitats: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a altres activitats no ressenyades en els apartats anteriors, del conjunt de mediadors/res. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 10,8%		Ens locals participants: 43

Impulsar el treball transversal

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

Promoure la col·laboració amb altres agents

% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que han estat gestionats en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents}}{\text{Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents: Casos que el SMC gestiona en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 24,7%		Ens locals participants: 43

% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'activitats formatives realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents}}{\text{Número d'activitats formatives realitzades en el període}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents: del total d'activitats formatives en que ha participat el SMC, aquelles planificades, organitzades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser activitats finalitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'activitats formatives realitzades en el període: Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris... En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 53,3%		Ens locals participants: 35

% d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador.		
Aquest indicador mostra, del total d'activitats de sensibilització realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	<i>Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents</i>	x 100
	<i>Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents: Del total d'activitats de sensibilització en que ha participat el SMC, aquelles gestionades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Activitats finalitzades en el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període: Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... En tots els casos, han de ser activitats finalitzades durant el període de referència. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 63,0%		Ens locals participants: 34

II. DIMENSÍO USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat als SMC

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/àries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries: El grau de satisfacció amb el servei de mediació / gestió / facilitació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries dels casos tancats en el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,4	Ens locals participants: 19	

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

Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)

Explicació de l'indicador:

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

El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts."

Fórmula de càlcul:	<i>N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats)</i>	
	Nombre total de casos tancats	

Variables emprades:

- N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats): SUMATORI dels dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any.
PER EXEMPLE, si durant el trimestre s'han tancat 2 casos i un s'han tardat 25 dies i l'altre 10 dies en tancar-lo, el valor a anotar és 35.
El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts. *Font: Ajuntaments.*
- Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*

Valor mitjà de l'indicador 2020: 49,7

Ens locals participants: 41

% de casos multipart s/ total de casos tancats (excepte desestimats)

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos que són multipart.

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

Variables emprades:

- Número de casos multipart tancats en el període: Es consideraran multipart aquells casos en els que hi ha participat com a mínim 4 parts. Entenem per part tot aquell que tingui un posicionament diferent a l'altre o altres i que s'hagi assentat a la taula de mediació. *Font: Ajuntaments.*
- Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*

Valor mitjà de l'indicador 2020: 16,7%

Ens locals participants: 43

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de formació a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	<i>Grau de satisfacció amb les activitats de formació</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El grau de satisfacció amb les activitats de formació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,9		Ens locals participants: 14

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de sensibilització a través del seu grau de satisfacció.		
Fórmula de càlcul:	<i>Grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. <i>Font: Ajuntaments</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,2		Ens locals participants: 11

Visites professionals als Serveis de mediació		
Explicació de l'indicador: Nombre total de visites de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana: Nombre total de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana. PER EXEMPLE col·lectius de professionals d'altres comunitats o organismes internacionals, grups d'estudiants o persones a títol individual amb interessos professionals. NO INCLOU les persones que assisteixen a les activitats de formació o sensibilització que realitza el Servei de Mediació. <i>Font: Ajuntaments</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 5,2		Ens locals participants: 43

Oferir un servei de qualitat als SMC

Hores d'atenció al públic setmanal al matí	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària dels matins.	
Fórmula de càlcul:	<i>Hores d'atenció al públic setmanal al matí</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre al matí (fins a les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 22,6	Ens locals participants: 43

Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària de les tardes.	
Fórmula de càlcul:	<i>Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda</i>
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre a la tarda (a partir de les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,6	Ens locals participants: 43

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

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

% de casos familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos familiars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Familiars</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Familiars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família (extensa). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,2%		Ens locals participants: 43

% de casos escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos escolars sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Escolars</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Escolars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en l'àmbit escolar (també instituts) i que té conseqüències en el propi centre o en el seu entorn. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,6%		Ens locals participants: 43

% de casos d'activitats econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'activitats econòmiques sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'Activitats Econòmiques</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'Activitats Econòmiques: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda per la realització d'una activitat econòmica. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 12,0%		Ens locals participants: 43

% de casos associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos associatius sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos Associatius</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos Associatius: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el sí d'una o entre associacions o entitats del municipi i entre entitats i ciutadans/es. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,4%		Ens locals participants: 43

% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'espais públics sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Casos d'espais públics</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'espais públics: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en un espai públic tancat o obert. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,7%		Ens locals participants: 43

% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a d'altres tipologies de casos (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	<i>Altres casos</i>	x 100
	<i>Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)</i>	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Altres casos: Casos atesos de qualsevol altre tipus no inclosos en els apartats anteriors. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,0 %		Ens locals participants: 43

Identificar els casos de mediació reparadora

% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos de mediació reparadora sobre el total de casos.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de mediació reparadora: Aquells casos en els quals s'obre un expedient sancionador per l'incompliment de la normativa vigent i la mediació es presenta com alternativa. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,8%		Ens locals participants: 43

Difondre el servei als mitjans de comunicació

Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana	
Explicació de l'indicador: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2.793	
Ens locals participants: 35	

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

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

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 100,00%		Ens locals participants: 43

% de Gestió indirecta (concessió, altres)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,00%		Ens locals participants: 43

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de la despesa externalitzada del servei de mediació sobre el total de despeses corrents del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa externalitzada del servei de mediació}}{\text{Despeses corrents del servei}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa externalitzada del servei de mediació: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 directament relacionades amb la prestació del Servei de Mediació Ciutadana. No s'inclouen subministraments, serveis de neteja, seguretat... Les despeses s'entendran amb l'IVA inclòs. Aquesta dada correspon a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43,4%		Ens locals participants: 43

% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla}}{\text{Nombre total de professionals}}$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de professionals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 35,3%		Ens locals participants: 43

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la disponibilitat de mediadors/es (en termes d'hores anuals de mediador/a) per al conjunt de la població.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	x 1.000
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternatives de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43,1		Ens locals participants: 43

Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'hores que es dediquen per cada cas tancat a activitats de mediació/gestió/facilitació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació}}{\text{Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 12,5		Ens locals participants: 43

Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació (excepte derivats, interromputs i desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'intervencions necessàries per tancar un cas de mediació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats}}{\text{Casos de mediació amb acord} + \text{Casos de mediació sense acord} + \text{Casos de gestió/ facilitació}}$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió /facilitació tancats: Entenem per intervenció qualsevol contacte tècnic del/ la mediador/a amb una de les parts implicades via telefònica o presencial. No s'inclouran els contactes realitzats per tasques de gestió. No s'inclouen les intervencions en els casos derivats, interromputs o desestimats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de gestió/ facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, ja que no s'ha realitzat una entrevista presencial -ni conjunta, ni individual- amb alguna de les parts implicades; tot i què es continua intervenint fins al final del procés, amb l'altra o altres parts. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,9		Ens locals participants: 43

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al clima laboral, entenent que quant major sigui la importància relativa de les baixes sobre el total d'hores treballades presumiblement pitjor serà el clima laboral.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res}}{\text{Hores anuals de mediadors/res}} \times 100$	
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt dels mediadors/res, tant interns com externs. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals del conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternativa de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,0%		Ens locals participants: 43

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

Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'antiguitat del conjunt de mediadors, com una aproximació a l'acumulació d'experiència i continuïtat del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res}}{\text{Nombre de mediadors/res}}$
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 2020: 87,6	Ens locals participants: 42

Millorar les habilitats dels/les treballadors/res

Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de formació dels/les mediadors/es.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de formació dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$
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 2020: 32,1	Ens locals participants: 43

Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de supervisió dels/les mediadors/es.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$
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 2020: 19,1	Ens locals participants: 43

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

% de dones s/ total de mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la perspectiva de gènere en el conjunt del personal mediador.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones mediadores}}{\text{Nombre de mediadors/res}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones mediadores: S'entén per mediadora aquella professional experta en la gestió i la resolució alternativa de conflictes, tan si és interna com externa. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a.. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 70,7%	Ens locals participants: 43

% de dones comandament s/ total de comandaments	
Explicació de l'indicador: Percentatge de DONES amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del Servei de Mediació Ciutadana.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones amb càrrecs de comandament}}{\text{Nombre total de comandaments}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones amb càrrecs de comandaments: Nombre de DONES que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Nombre total de comandaments: Nombre de treballadors/es que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 70%	Ens locals participants: 20

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
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 2020: 1,4€		Ens locals participants: 43

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

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb taxes i preus públics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora procedent dels usuaris (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,00%		Ens locals participants: 43

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 33,5%		Ens locals participants: 43

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació municipal.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	x 100
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Aportació de l'Ajuntament: S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 66,5%		Ens locals participants: 43

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{}}{\text{}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 63.500 hab.	Ens locals participants: 43
Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 613,4	Ens locals participants: 43
Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 14.400€	Ens locals participants: 43
Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana per municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana: Nombre de seus físiques del servei de mediació ciutadana al municipi. Es considerarà el número efectiu d'oficines de Mediació Ciutadana actives, al darrer dia del període considerat. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,12	Ens locals participants: 43

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)

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.

Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100)

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:

1. *Estandardització:* 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. *Tipificació:* 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. *Agregació:* 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.

Variables utilitzades:

- Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la *Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social*.
- Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. Font: *Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)*.
- 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: *Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT*.
- *Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).*
- Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. Font: *Institut Nacional d'Estadística (INE)*.
- Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. Font: *Idescat*.

Valor mitjà de l'indicador 2020: 93,7

Municipis participants: 40

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

IVSO 1: Taxa d'atur registral (base 100)	
<p>Explicació de l'indicador: Relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (taxa d'atur més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més alta) se situen per sota del 100.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: Taxa d'atur registral (mitjana Demarcació Barcelona = 100)</p> <p>Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.</p>	
<p>Variables utilitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. <i>Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 99,5	Municipis participants: 40

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

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

Explicació de l'indicador:

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

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

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

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

Variables utilitzades:

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

Valor mitjà de l'indicador 2020: 98,0

Municipis participants: 40

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

Explicació de l'indicador:

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

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

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

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

Variables utilitzades:

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

Valor mitjà de l'indicador 2020: 104,8

Municipis participants: 40

IVSO 5: Percentatge de població nascuda fora de la UE (base 100)
Explicació de l'indicador:

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

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

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

Variables utilitzades:

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

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

Municipis participants: 40

IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)
Explicació de l'indicador:

Població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi.

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

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

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

Variables utilitzades:

- Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. *Font: Idescat.*

Valor mitjà de l'indicador 2020: 98,7

Municipis participants: 40



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,
Hisenda i Serveis Interns

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

www.diba.cat/web/menugovernlocal/indicadors