



DEFINICIÓ DEL SERVEI

Aquesta memòria anual correspon a la feina desenvolupada pel Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès durant l'any 2018. El Servei s'emmarca en la Secció de Ciutadania, de l'àmbit de gestió de Polítiques Socials, Habitatge i Esports.

La **definició**, tal i com està reflectida al Reglament, estableix que el Servei Municipal de Mediació, *posa a disposició de les persones usuàries els mitjans humans i materials necessaris per a dur a terme un procediment no jurisdiccional de resolució de conflictes, de caràcter voluntari i confidencial, adreçat a que les persones gestionin per elles mateixes la solució dels conflictes mutus que els afecten, amb l'assistència d'una o dues persones mediadores*. La mediació comunitària té per **finalitat** facilitar les relacions entre les persones evitant els procediments de caràcter contenciós i fomentar, en conseqüència, la cohesió social i l'augment de la qualitat de vida.

L'**àmbit d'aplicació** de la mediació està circumscrit al territori de Sant Cugat del Vallès. El Servei podrà mitjançar en el conflicte entre dues o més persones (sempre que una d'elles, com a mínim, sigui usuària del servei) quan la matèria objecte de controvèrsia tingui relació amb les competències que la legislació de règim local atribueix a l'Ajuntament i l'objecte concret de la mediació no sigui de dret necessari.

En tot cas, i per imperatiu legal, s'exclouen de l'àmbit de l'aplicació tant les mediacions en matèria penal, d'Administració pública, laboral i de consum, com aquelles en que el propi Ajuntament en sigui part.

El Servei ha establert els següents **objectius**:

- a.- Mitjançar en els conflictes veïnals i comunitaris, en aquelles matèries de la seva competència.
- b.- Prevenir els conflictes mitjançant l'extensió en el municipi de la cultura de la mediació.

Amb aquests objectius s'ha donat resposta a les tres línies estratègiques a partir de les quals s'ha estructurat el servei: promoció, prevenció i intervenció.



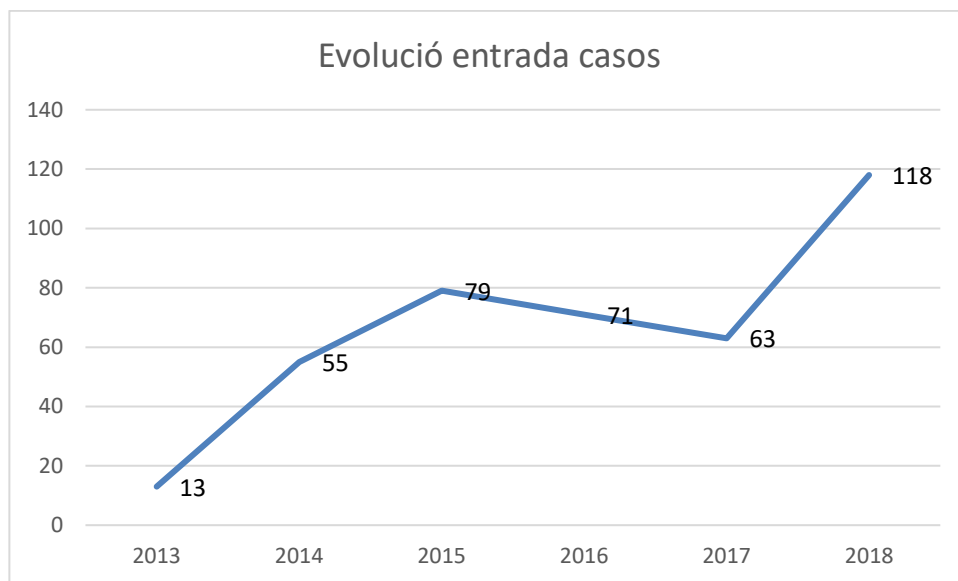
MEMÒRIA CIUTADANIA 2018 SERVEI DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA

1.- PROGRAMA INTERVENCIÓ: GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES

Acció: Intervenció en casos de conflicte

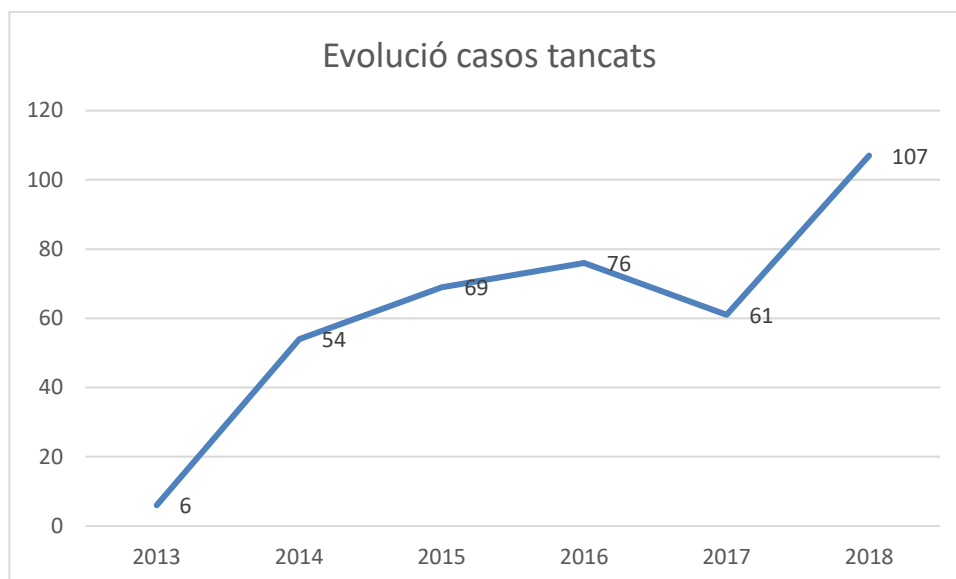
Descripció: Tractament dels casos de confrontació entre dues o més parts que arriben al servei per iniciativa pròpia o bé derivats per altres serveis i recursos municipals.

- El 2018 s'adrecen al Servei de Mediació i Convivència un total de **118 sol·licituds de mediació**, quatre de les quals es desestimen. El que suposa un increment del 87%.

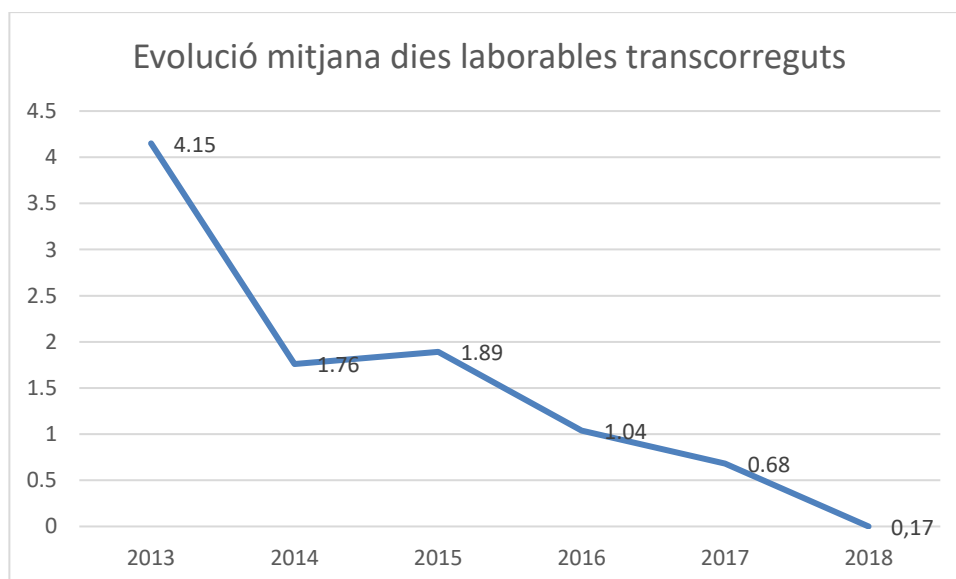




- El número de **casos tancats** és de **107**, 100 engegats enguany i 7 el 2017. En relació al 2017 hi ha hagut un increment de 46 casos tancats. El que suposa un increment del 75%.

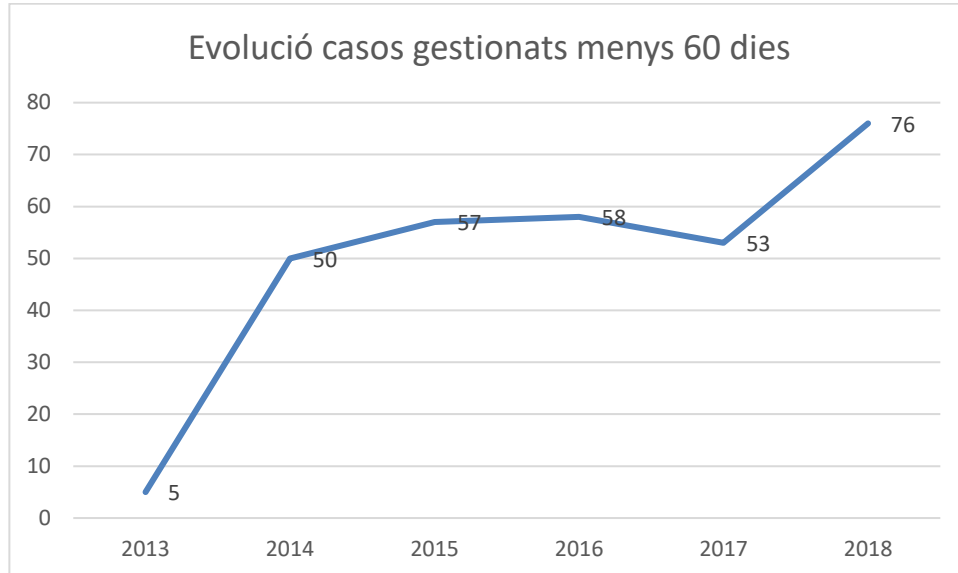


- La mitjana de dies laborables transcorreguts entre la sol·licitud rebuda i la primera intervenció tècnica és de 0,17 dies, havent estat l'any anterior 0,68 dies. El que suposa un decrement del - 75%.

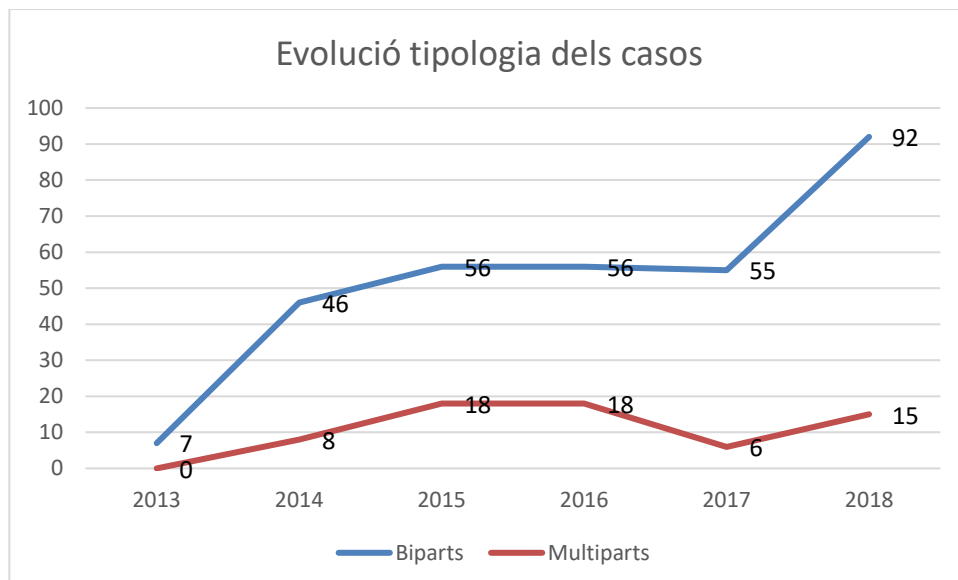




- Dels 107 casos tancats, 76 s'han gestionat amb menys de 60 dies, havent estat l'any anterior de 53. El que suposa un increment del 43%.



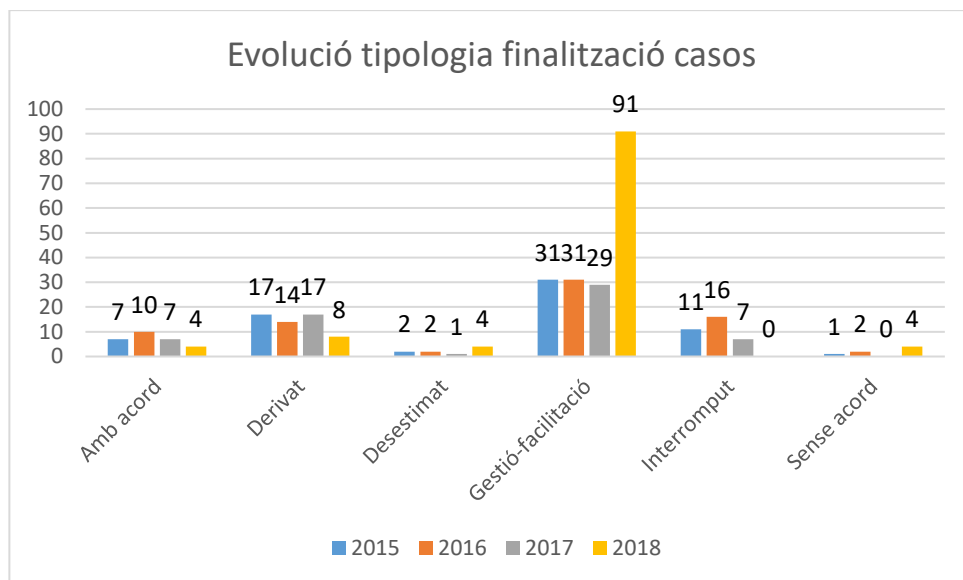
- El número de casos bi-parts¹ tancats ha estat de 92 i el de multi-parts², 15. En el primer cas s'ha donat un increment respecte l'any anterior del 67%. En el dels casos multipartes del 150%.



¹ Casos bi-parts. Casos amb dos parts implicades en el conflicte.

² Casos multi-parts. Casos amb tres o més parts implicades en el conflicte.

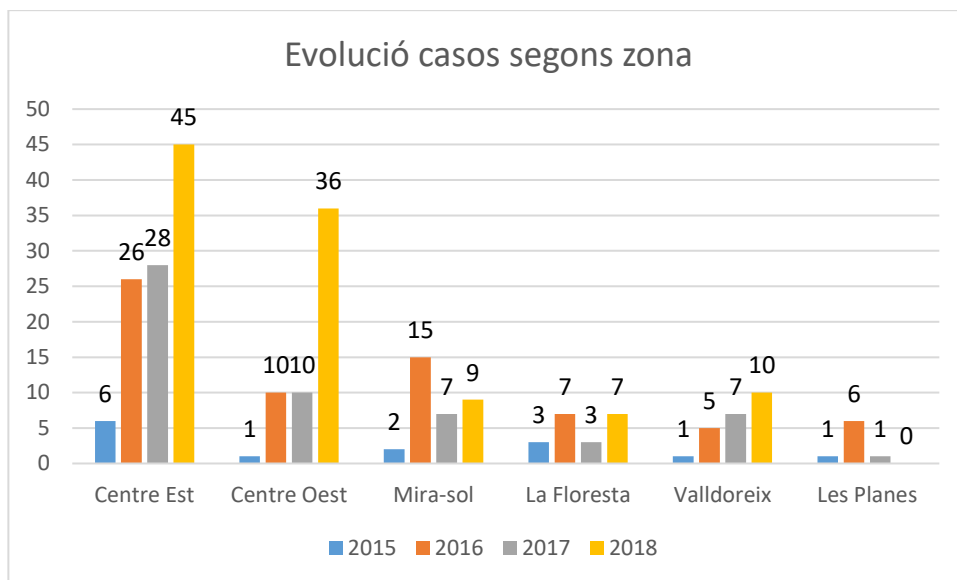
- Segons la tipologia de finalització, que no tancament, doncs es sumen els desestimats, s'ha produït un fort increment de les *gestions/facilitacions*. El que suposa un increment del 213% respecte l'any anterior d'aquest tipus de finalització de casos.



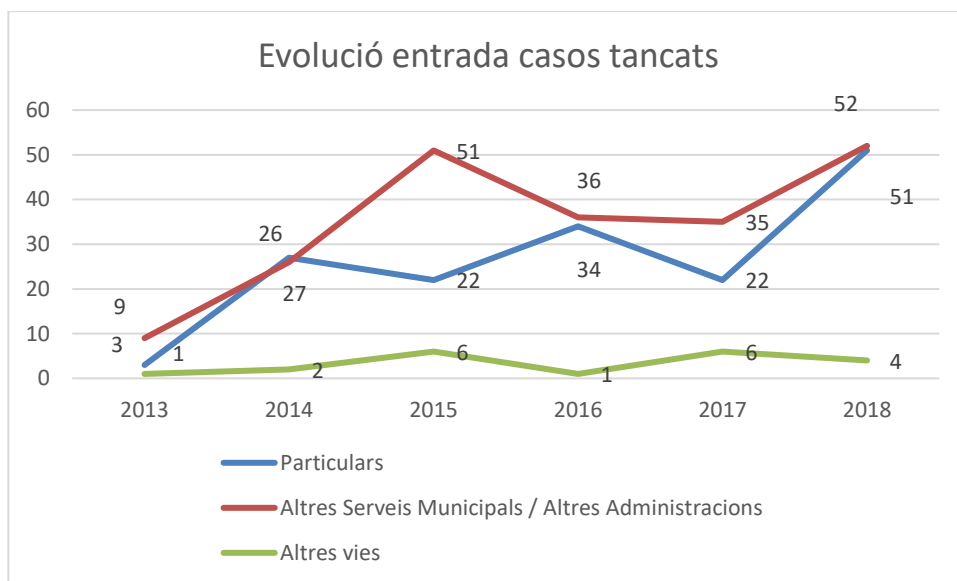
- Respecte la tipologia de conflictes tancats l'increment de l'activitat del servei s'ha incrementat principalment en els conflictes veïnals. Especialment ressalten els subtipus de *soroll, arbrat i vegetació, neteja i higiene, animals domèstics i habitatge*.

Subtipologies en creixement	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sorolls	2	17	12	15	6	41
Arbrat i vegetació	1	0	0	3	9	13
Neteja i higiene	0	2	2	4	1	7
Animals domèstics	1	3	6	6	4	5
Total subtipologies creixement	4	22	20	28	20	66
Total anual	13	55	79	76	61	107

- Pel que fa a la distribució de finalització de casos per zones de Sant Cugat, destaca l'increment del nombre de casos respecte l'any passat tant en la zona Centre Est, 45 casos (160%), com Centre Oest, 32 casos (228%). Les zones més densament poblades del municipi.



- Pel que fa al nombre de casos tancats segons les vies d'accés dels usuaris i usuàries, destaca un creixement notable en les dues principals vies d'accés, tant la particular, amb 51 casos (220%), com la derivació de casos per altres departaments municipals o altres administracions, 52 casos (203%).



- El perfil majoritari de les persones ateses és el d'una dona de nacionalitat espanyola que se situa majoritàriament entre les franjes de 31-64 anys. Tant en els casos bi-parts com en els multiparts. Una tendència que un any més s'ha confirmat i que durant tots els anys s'ha mantingut estable tal i com s'ha ressaltat en verd:

Biparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Menors 18 anys	0	0	0	0	0	0
de 18 a 30 anys	1	3	2	2	4	5
de 31 a 64 anys	10	49	67	80	73	115
65 anys i més	2	20	38	31	37	76

Biparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Homes	5	29	41	39	47	88
Dones	8	48	66	76	67	108

Biparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Espanyola	12	66	100	105	105	176
Altres	0	7	7	11	9	20

Multiparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Menors 18 anys	0	0	0	0	0	0
de 18 a 30 anys	0	11	5	1	0	0
de 31 a 64 anys	0	39	94	53	30	31
65 anys i més	0	8	10	22	7	6

Multiparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Homes	0	24	41	30	19	15
Dones	0	34	68	46	18	22

Multiparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Espanyola	0	42	93	73	37	33
Altres	0	13	16	3	0	4



2.- PROGRAMA DE PREVENCIÓ: PROMOCIÓ DE LA CONVIVÈNCIA

Acció: Pacte per la Convivència

Descripció: Participació en el Pacte per la Convivència de La Floresta mitjançant una Taula de treball transversal amb representació del Consell de Barri i d'entitats veïnals, culturals, esportives i comercials. On s'aborden diferents temàtiques com el límit del soroll a la via pública, els espais públics, Festa Major, entre d'altres i que tots prenen com a punt de partida, la convivència en aquell districte.

Avaluació:

- Formulació i seguiment durant 2 mesos de les demandes ciutadanes expressades per les diferents entitats que ha permès entendre millor les necessitats i conflictes que pateixen els ciutadans i ciutadanes. Així com la construcció social que s'havien fet de l'abandonament que sentien per part de l'ajuntament alhora de solucionar-los.
- Transmissió i tractament durant 2 mesos de les demandes als departaments de l'ajuntament de Participació, Parcs i Jardins així com Serveis Urbans, quelcom que ha permès reformular la percepció negativa que en molts casos sobre l'ajuntament.

Propostes de millora:

- Afavorir els canals de comunicació entre els diferents departaments i serveis de l'Ajuntament i el Pacte per la Convivència.
- Afavorir la comunicació entre els diferents agents que constitueixen el Pacte per la Convivència per mitjà de formacions vinculades a la gestió positiva dels conflictes.

Acció: Comissió de convivència en els pisos socials

Descripció: Comissió constituïda per tècnics del Servei de Mediació i Convivència i de tècniques d'Habitatge de Serveis Socials que té per objectiu establir indicadors de convivència que permetin avaluar la convivència dels inquil·lins als que se'ls cedeix un pis social.

Avaluació:

- En la sessió de constitució es van definir els indicadors objectius així com la metodologia de treball de la comissió.

Propostes de millora:

Desenvolupar una base de dades per agilitzar el procés de generació de coneixement a partir de la informació recollida pels indicadors.

Acció: Diagnòstics de convivència

Descripció: Observació dutes a termes d'espais públics amb la vocació d'analitzar l'ús que fa de l'espai públic la ciutadania.

Avaluació:

Parcs i places

Diagnosi realitzada durant tot l'any dos cops al mes en quatre localitzacions: Plaça d'en Coll, els Jardins del Vallès, el Parc de la Pollancreda i el Parc Ramon Barnils.

Propostes de millora:

- Plaça d'en Coll. Les zones d'ombra a l'estiu combinada amb un augment d'activitats al carrer pels nens afavoririen una millora de la participació de les famílies en l'espai. L'acció policial dut a terme sobre l'espai ha estat efectiva. Tanmateix, encara queda alguna persona que de forma aïllada, però recurrent ocasiona aldarulls a la plaça.



- Jardins del Vallès. La degradació de l'espai no convida a fer-ne ús, per tant, o s'acceleren les obres de remodelació o es mira de reformar la part de joc i tota la part de dalt. Per una altra banda, i donada la detecció del grup de joves es podria plantejar algun tipus d'intervenció donats els seus hàbits incívics.
- Parc de la Pollancreda. Caldria una neteja de la zona de baix del pont, a més de situar papereres en les zones on els joves fan botellot. Com per exemple al costat del pipi-can. D'aquesta manera es podria pal·liar el principal conflicte entre els usuaris de l'espai i el vidres trencats que cada setmana s'acumulen fruit del botellam i que poden ocasionar ferides a persones, però sobretot a gossos.
- Parc de Ramon Barnils. Caldria posar més papereres, així com més zones d'ombra. Algunes altres estructures, a més d'arreglar la que ja hi ha actualment. També el clavegueram es podria canviar, ja que després de ploure fa males olors que molesten a la gent. Així es va constatar el dia d'inici de la Festa Major. De cara al problema ocasionat per les grans aglomeracions de gent d'origen llatí i tenint en compte que és un conflicte crònic. Es podria plantejar algun tipus d'intervenció enfocada a una conscienciació sobre la necessitat de millora tan en la recollida de brutícia així com en el control del volum dels equips de música que fan servis. Una altra alternativa seria buscar un espai alternatiu on no es produeixi conflictes amb els veïns que intenten conciliar el descans.
- De cara al 2019 es proposa continuar la diagnosi de convivència de la Plaça d'en Coll i incorporar les places de Joaquim Playà i Miquel Ros de La Floresta.

Acció: Punt d'atenció directe a la ciutadania

Descripció: Amb la voluntat d'apropar el Servei a la ciutadania i amb la vocació de facilitar la col·laboració amb altres departaments de l'Ajuntament, s'ha establert una taula d'atenció directe a la ciutadania a la Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Avaluació:

- Es va iniciar l'activitat el 28 d'abril, assistint de manera ininterrompuda durant 41 setmanes. Creant en el taulell de l'OAC un botó virtual per tenir número així com accedint al programa de gestor de torns.
- S'han atès 243 persones.

Propostes de millora:

Incorporar noves estructures on posar el material informatiu.



Acció: Formació i sensibilització

Descripció: Activitats adreçades a la ciutadania i/o personal tècnic municipal amb l'objectiu de difondre la cultura de la mediació i la gestió alternativa de conflictes.

- **Sessions tècniques: “Assassins de la Comunicació / Escoltar i mostrar interès”**

Sessió de treball adreçada al cos d'agents cívics de Sant Cugat del Vallès amb l'objectiu de formar-los en la identificació de situacions de conflicte i dotar d'eines per valorar el tipus d'intervenció.

Avaluació:

Es va dur a terme una sessió teòrica de dues hores a l'abril a 10 persones i es va fer un acompanyament setmanal de 3h durant quatre mesos al carrer que va implicar un total de 45h.

Proposta de millora:

Transformar aquesta primera formació en una part integral de formació dels cos d'agents, reeditant-la i adaptant-la al proper grup d'agents cívics contractats.

- **Sessions tècniques: “7 principis de la gestió de conflictes aplicats a les taules de participació”**

Sessió de treball adreçada al personal de dues taules de participació ciutadana: *Taula de Mobilitat* i *Taula de Malalties Neurològiques* amb l'objectiu de dotar d'eines dins del camp de la negociació i la construcció de consensos compartits.

Avaluació:

Durant el mes de desembre es realitza 1 sessió de formació a cada taula amb una durada de 2 hores. Els assistents a la Taula de Mobilitat han estat 11 persones. Els assistents a la Taula de Malalties Neurològiques han estat de 8 persones.

Proposta de millora:

Assistir de forma regular a les taules per fer seguiment de la seva activitat i afavorir el canvi transformatiu que tenen per objecte.



- **Sessions tècniques: “Primer contacte amb l’Ajuntament: com identificar i gestionar els conflictes”**

Sessió de treball adreçada al personal tècnic de l’Oficina d’Atenció Ciutadana (OAC) amb l’objectiu d’identificar situacions de conflicte, analitzar-les i compartir eines per enfocar el tipus d’intervenció d’acord amb la gestió positiva de conflictes.

Avaluació:

Durant el mes de gener es realitza 1 sessió de dues hores amb l’equip de la OAC, amb una suma de 15 persones assistents.

Proposta de millora:

Ofertir formació a la resta de personal municipal adaptada a les necessitats específiques de cada departament.

- **Cinefòrum 21 de gener de 2018.**

Amb motiu de la celebració del dia Europeu de la Mediació el 21 de gener es decideix organitzar unes jornades cinefòrum consistents en unes jornades de visualització d’una pel·lícula i un debat posterior.

Avaluació:

Es varen dur a terme tres jornades de cinefòrum a la sala d’actes de la Casa de la Cultura. Cada jornada s’estructurava de la següent manera:

- Presentació de 10 minuts a càrrec de l’expert i experta i dels conflictes que es donen en aquest àmbit.
- Breu presentació d’un conflicte que es mostrarà a través de la pel·lícula.
- Projectió de la pel·lícula escollida.
- Debat sobre la problemàtica i les possibles solucions al cas de la pel·lícula i altres casos.

Les dates varen ser els dies:

- El 16 de gener es va projectar “El hombre de al lado”. L’expert convidat va ser en Òscar Negredo, coordinador del Servei de Mediació Comunitària de l’Hospitalet de Llobregat. Assistents 4 persones.
- El 18 de gener es va projectar “La Comunidad” . L’expert convidat va ser l’Eduard Carrerra Professor d’Educació Social de la UdG i coordinador del Postgrau de Resolució de Conflictes Públics i Mediació Comunitària de la UdG. Assistents 4 persones.



- El 19 de gener es va projectar “La Red”. L’expert convidat va ser en Xavier Pastor Professor del Màster MAGESCO de la UOC i director dels postgraus de Resolució de Conflictes i Mediació de la UdG. Assistents 4 persones.

Donada la baixa assistència de ciutadans a les jornades s’ha decidit no donar-li continuïtat.

Acció: Presentació del Servei de Mediació

Descripció: Presentació a serveis i recursos ciutadans i municipals per incorporar el servei de mediació al territori.

Avaluació:

- Cos de Mossos d’Esquadra de Sant Cugat. Presentació realitzada en diferents dies als tres torns rotatoris. Els assistents a les presentacions han estat 30. La durada de les 3 presentacions va ser de 45 minuts per torn fins a sumar 2 hores i 15 minuts.
- Equip de Serveis Socials assignat a Casa Mònaco, La Floresta i Les Planes. Es realitza 1 sessió de 45 minuts a un total de 16 persones.
- Consell de Barri de La Floresta. Presentació realitzada el mes de desembre davant d’una audiència de 50 persones.

Proposta de millora:

- Fer un seguiment de l’activitat duta a terme amb el Cos de Mossos d’Esquadra i l’equip de Serveis Socials per avaluar si es podria oferir una formació per millorar el treball.
- Realitzar presentacions a altres Consells de Barri del municipi.

Acció: Difusió

Descripció: Informació de l’existència del servei a la ciutadania i al personal municipal.

Avaluació:

- Distribució de tríptics i díptics cartells als equipaments municipals de l’Ajuntament.
- Publicació al compte de Twitter del cos de Policia Municipal.
- Bustiada per part de Promusa.
- Parada informativa a la jornada **Fem Barri!** (4h).

Proposta de millora:



- Respecte la distribució de díptics i tríptics, ampliar el nombre de localitzacions de l'ajuntament on es realitza.
- Respecte la publicació de continguts a Twitter, crear un compte propi del servei.
- Crear comptes propis de Twitter, Facebook i Instagram per a fer difusió així com per a permetren una interacció directe amb els ciutadans sensibles a les bondats del servei amb un perfil corporatiu.
- Fer una bustiada semestral a Promusa.
- Millorar l'activitat proposada per incorporar més participants.

Acció: Edició de Materials

Descripció: Impressió de díptics i tríptics informatius del Servei de Mediació i Convivència.

Avaluació:

S'han editat 2.000 tríptics i 6000 fulletons.

Proposta de millora:

Creació de materials digitals per fer difusió a xarxes socials.



3.- GESTIÓ DEL SERVEI

Acció: Desenvolupament de meta-indicadors del Servei

Descripció: A partir de l'anàlisi de les diferents variables de la base de dades del Servei es va procedir al desenvolupament d'indicadors que evidenciessin l'evolució del Servei d'una forma precisa que alhora poguessin permetre detectar i corregir qualsevol alteració que impedis un creixement de l'activitat d'aquest a partir dels criteris de Portacabot.

Avaluació:

- Setmanal a partir de les dades obtingudes per la mateixa activitat del Servei.
- Multifactorial tenint en compte totes les variables que construeixen els meta-indicadors.

Propostes de millora:

Desenvolupar indicadors tecnològics per a poder fer un millor seguiment temporal dels casos.

Acció: Espais de coordinació

Descripció: Espais de treball conjunt entre el Servei de Mediació per a la gestió de casos, planificació de treball...

Avaluació:

- Coordinacions mensuals amb el referent tècnic de l'empresa externa.
- Reunions de seguiment tècnic amb la Cap de Ciutadania.
- Reunions d'orientació amb l'Assessor Jurídic de Ciutadania.
- Reunions puntuals presencials amb serveis de l'ajuntament implicats en el Pacte de la Convivència:
 - Participació (3 reunions)
 - Parcs i Jardins (3 reunions)
 - Serveis Urbans (3 reunions)



- Reunions setmanals presencials amb els principals derivadors de casos per aprofundir en les sinèrgies col·laboratives a partir del juliol.
 - Salut Pública (22 reunions)
 - Policia Local (22 reunions)
 - Agents Cívics (22 reunions)
 - Medi Ambient (22 reunions)
 - Síndic de Greuges (22 reunions)

Propostes de millora:

Incorporar nous espais de coordinadors amb derivadors de casos.

Acció: Supervisió

Descripció: Espais d'intercanvi i reflexió per millorar la qualitat del servei.

Avaluació:

- Participació en els Cercles de Comparació.
- Supervisió externa de casos realitzada de forma setmanal per part de Portacabot.

Propostes de millora:

Desenvolupar nous indicadors a partir de la informació de la base de dades que ens permetin una millor avaluació de l'activitat feta pels membres del Servei.

Acció: Formació del personal del Servei

Descripció: Formació a càrrec de Portacabot.

Avaluació:

Màster en Conflictologia de la UOC (450 hores).

Propostes de millora:

Formació específica en perspectiva de gènere donat que el major nombre de sol·licitants i persones ateses són dones.

4.- OPORTUNITATS DE MILLORA

A partir dels meta-indicadors desenvolupats a partir del criteris de Portacabot s'ha aconseguit un desenvolupament de l'activitat del Servei que s'ha mantingut a l'alça durant tot l'any i que no pot ser atribuït a cap especificitat estacional.

Mitjana 2013-2017 = 33,2	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Primer semestre any	0	24	33	45	41	46

Mitjana 2013-2017 = 25,8	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Segons semestre any	5	30	46	26	22	72

Mitjana 2013-2017 = 11	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Primer Trimestre any	0	9	14	17	15	22

Mitjana 2013-2017 = 22,4	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Segon Trimestre any	0	15	19	28	26	24

Mitjana 2013-2017 = 14,4	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Tercer Trimestre any	5	15	23	21	8	37

Mitjana 2013-2017 = 13,2	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Quart Trimestre any	8	16	23	5	14	35

La capacitat predictiva del model aplicat permet deduir que la demanda del servei per part de la ciutadania així com dels agents públics amb els que es col·labora continuarà creixent d'una manera continuada. El salt qualitatiu en l'activitat generada al Servei tant per la demanda directe del ciutadà com per la derivació de casos per part d'altres agents públics es deu al canvi cultural alhora de resoldre conflictes ofert pel Servei basat en la col·laboració, el diàleg i el treball conjunt.

En l'actualitat el Servei compta amb un tècnic per a un volum de 118 casos l'any, amb un pronòstic de creixement elevat, en un municipi de més de 90.000 persones i en una jornada laboral de 30 hores a la setmana.

Durant el 2019, el factor limitant per al creixement de l'activitat del Servei serà el component humà. Unes limitacions que, per exemple, ja s'han fet paleses alhora d'afrontar la resolució de conflictes dels casos. On el tècnic donat el volum de casos als que ha hagut de fer front ha optat majoritàriament per dur a terme facilitacions, en comptes de mediacions donat l'elevat nombre de temps que suposava administrativament quadrar les agendes de les parts implicades. Un mecanisme de resolució perfectament vàlid i efectiu alhora de tractar els conflictes, però que s'ha escollit principalment, com s'acaba de ressaltar, per la gestió òptima del temps disponible.

