



Los servicios de mediación, en la Provincia de Barcelona.

Abril de 2010





0.1. Introducció

Este documento contiene la explotación de un cuestionario dirigido a los 37 entes locales de la Provincia de Barcelona que a fecha 1 de enero de 2010, participaban en el "*programa de Apoyo a los Ayuntamientos para el impulso de Servicios de mediación*", promovido por el Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona.

Este cuestionario consta de preguntas abiertas, semi-abiertas y cerradas, sobre diferentes aspectos de los respectivos Servicios de Mediación; y ha sido cumplimentado por cada uno de los responsables técnicos de los mencionados servicios.

En algunos aspectos, las informaciones recogidas se han complementado con datos demográficos¹.

Con este instrumento pretendemos aproximarnos a algunas de las muchas realidades que, en la actualidad, configuran y definen los Servicios de mediación en la Provincia de Barcelona.

Con todo, y trabajando con una única fuente -situación que comporta riesgos y limitaciones suficientemente evidentes- tendremos que ser muy prudentes ante cualquier conclusión que se pueda derivar de este documento.

Para ordenar la tarea hemos creído interesando resaltar y utilizar como forma de ordenación, algunos de los ejes o factores significativos que definen y enmarcan cualquier servicio de prestación pública; aunque convendremos que cada uno de estos factores está íntimamente vinculado e interactúa constantemente con el resto:

- a) la identificación de los Servicios de mediación
- b) la organización de los Servicios
- c) los usuarios/as
- d) los y las profesionales
- e) la praxis de los Servicios de mediación

¹ INE: datos del Padrón a 1/1/2009



0.2. Índice

1. Identificación de los Servicios de Mediación en convenio pág. 5

1.1. La antigüedad de los Servicios de Mediación

1.2. Distribución de los Servicios de Mediación por localidades y según el número de usuarios/as potenciales

1.3. Distribución territorial de los servicios en la Provincia de Barcelona

2. La organización de los Servicios de Mediación pág. 10

2.1. Los Servicios de Mediación según modalidades de "gestión y/o prestación"

2.2. Organización presupuestaria

3. Los usuarios/as de los Servicios de Mediación pág. 15

3.1. Número de usuarios/as potenciales de los Servicios de Mediación

3.2. La disponibilidad de los servicios

3.3. La accesibilidad a los Servicios de Mediación

3.4. Medios de difusión/ promoción

4. Los profesionales pág. 25

4.1. Los perfiles formativos

5. La praxis de los Servicios de Mediación pág. 28

5.1. Ámbitos de trabajo definidos por los Servicios de Mediación

5.2. Modelos teóricos de referencia



5.3. La documentación de apoyo

5.4. El trabajo en colaboración con otras organizaciones

5.5. Elementos de evaluación

6. Datos sobre casos atendidos, 2009
pág. 43

7. Conclusiones
pág. 47



1. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN EN CONVENIO

Ayuntamientos que forman parte del Programa de Mediación Ciudadana:

1. Arenys de Munt
2. Badalona
3. Barberà del Vallès
4. Canovelles
5. Castelledefels
6. Cerdanyola del Vallès
7. Consell Comarcal d'Osona
8. Cornellà de Llobregat
9. Cubelles
10. El Prat de Llobregat
11. Esplugues de Llobregat
12. Gavà
13. Granollers
14. Igualada
15. L'Hospitalet de Llobregat
16. Manlleu
17. Mataró
18. Mollet del Vallès
19. Olesa de Montserrat
20. Olivella
21. Premià de Mar
22. Ripollet
23. Rubí
24. Sabadell
25. Sant Adrià del Besòs
26. Sant Boi de Llobregat
27. Sant Cugat del Vallès
28. Sant Pere de Ribes
29. Sant Sadurní d'Anoia
30. Sant Vicenç de Castellet
31. Santa Coloma de Gramenet
32. Santa Margarida i els Monjos
33. Sitges
34. Terrassa
35. Vic
36. Viladecans
37. Vilafranca del Penedès
38. Vilanova i la Geltrú



1.1. La antigüedad de los Servicios de Mediación

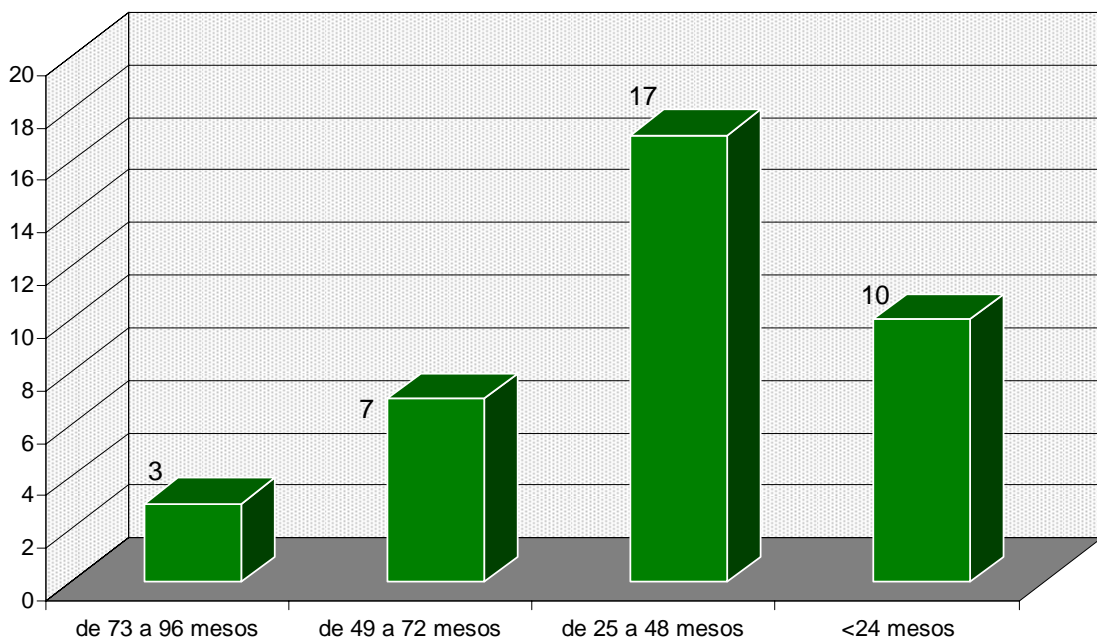
La mayoría de Servicios de Mediación (27 sobre 37) tienen una antigüedad menor a los 48 meses. Este número representa el 72,97% sobre el total de servicios considerados.

Tabla nº. 1

Distribución de los Servicios de Mediación, según su antigüedad:

Nº. de Servicios con menos de 2 años de antigüedad	10
Nº. de Servicios entre 2 y 4 años de antigüedad	17
Nº. de Servicios entre 4 y 6 años de antigüedad	7
Nº. de Servicios entre 6 y 9 años de antigüedad	3

Gráfico nº. 1



No se observa ninguna relación significativa entre la antigüedad de los Servicios de Mediación, ni con el nº. de usuarios/as potenciales; ni con el porcentaje de población extranjera presente en los respectivos grupos de usuarios/as potenciales.



1.2. Distribución de los Servicios de Mediación, por localidades y según el número de usuarios/as potenciales

Excluida la ciudad de Barcelona, el 100% de la población residente en núcleos mayores de 50.000 habitantes, tienen garantizada la atención de un Servicio de Mediación.

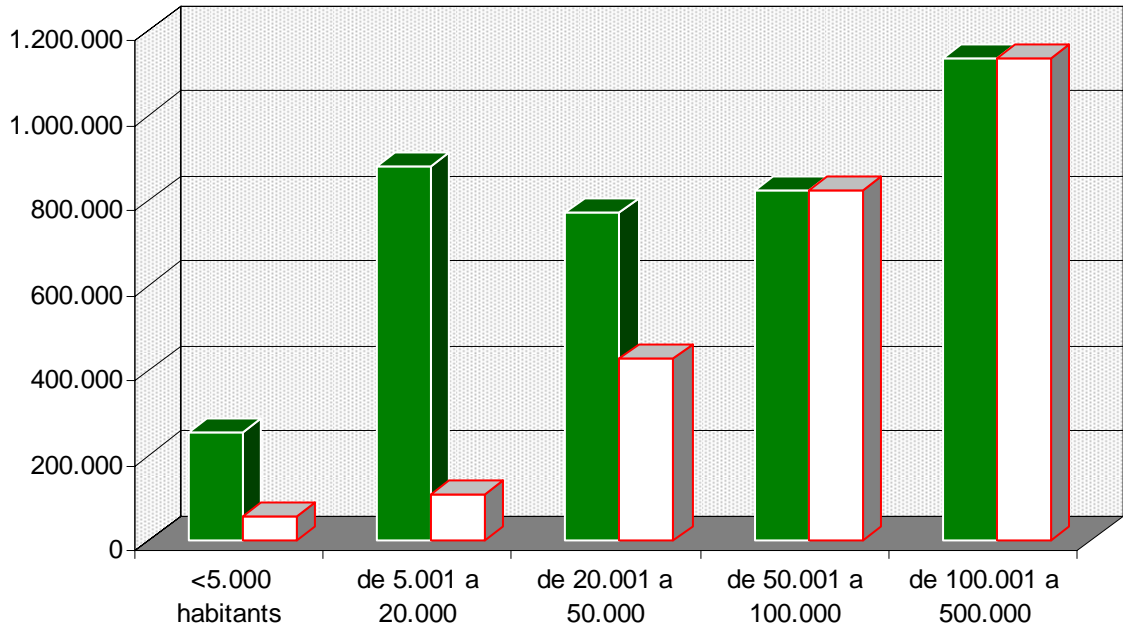
Del resto de habitantes de la Provincia (residentes en poblaciones menores de 50.000 h.) tanto suelen el 31,45% tienen acceso a este tipo de servicios. Siendo los más desfavorecidos porcentualmente, los ciudadanos de núcleos de entre 5.000 y 20.000 habitantes.

Tabla nº. 2	<5.000 habitant	de 5.001 a	de 20.001	de 50.001	de 100.001	>500.0 00	Total
Nº. de habitantes de la Provincia, s/ tamaño del municipio de residencia	254.441	880.936	771.052	824.511	1.135.458	1.615.908	5.482.306
Porcentaje de habitantes de la Provincia s/ tamaño del municipio de residencia	4,64%	16,07%	14,06%	15,04%	20,71%	29,71%	100%
Nº. de habitantes de la Provincia con Servicio de Mediación, s/ tamaño del municipio de residencia	53.600	105.478	430.004	824.511	1.135.458	(Bcn. ciudad)	2.549.051
Porcentaje de habitantes de la Provincia con Servicio de Mediación, s/ tamaño del municipio de residencia	2,10%	4,14%	16,87%	32,35%	44,54%		100%



Gràfic n.º 2

Número de habitantes de la Provincia según tamaño de la localidad de residencia, y si dispone o no, de acceso a un Servicio de mediación. Excluida la ciudad de Barcelona.



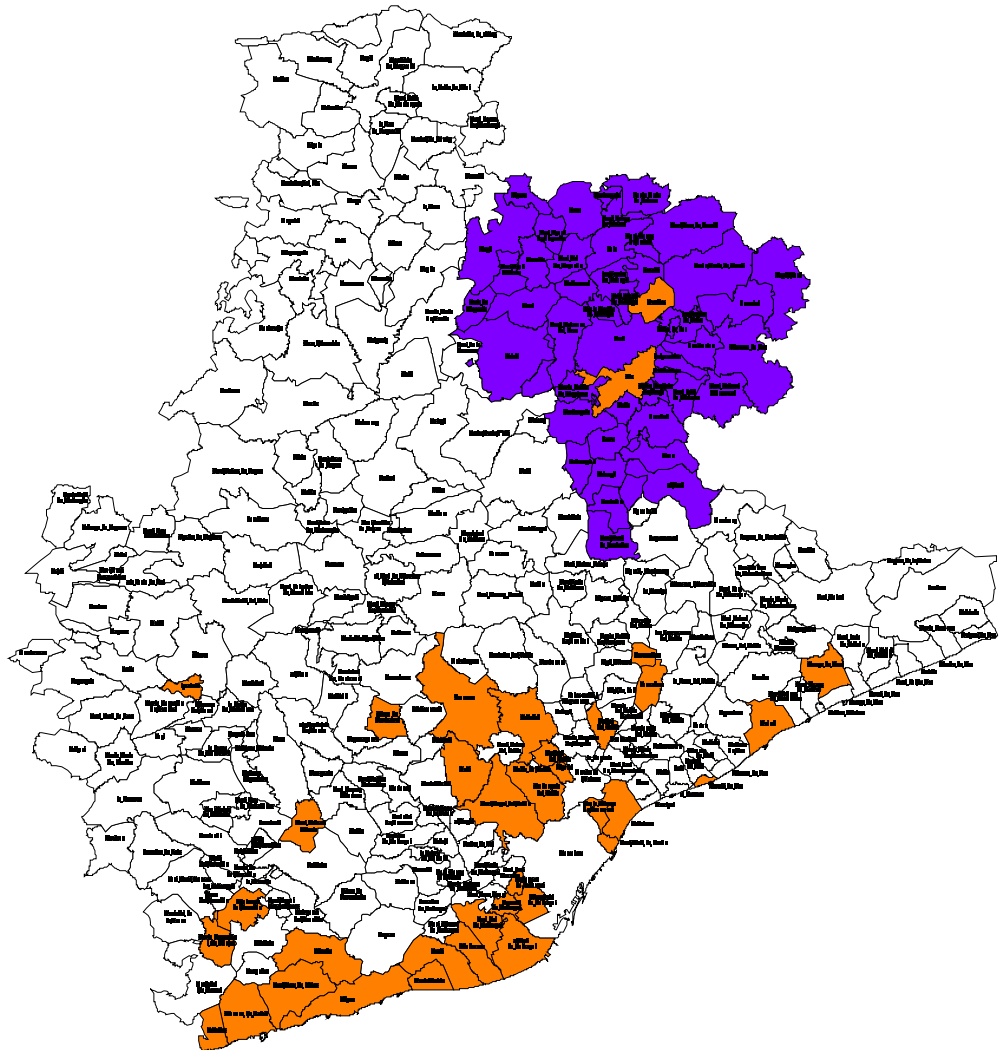
- Núm. d'habitants de la Provincia, s/ grandària municipi de residència
- Núm. d'habitants a la Provincia amb accés a SMC s/ grandària municipi de residència



1.3. Distribución Territorial de los Servicios de Mediación, de la Provincia de Barcelona

Se observa en el mapa provincial de los Servicios de mediación, el importante "peso específico" del Consejo Comarcal de Osona, ofreciendo cobertura especialmente a habitantes de municipios con poco peso demográfico.

Mapa nº. 1



- Servicios de Mediación, de ámbito y competencia municipal
- Servicio de Mediación del Consejo Comarcal de Osona



2. LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

2.1. Los Servicios de Mediación, según modalidades de gestión y/o prestación

Hemos diferenciado y agrupado los Servicios de Mediación, según tres modalidades de gestión/ prestación:

- Cuando el ayuntamiento contrata a una organización privada y delega en ella la gestión y/o prestación del servicio, nos referiremos a esa práctica como "gestión externalizada".
- En el caso de que los servicios sean gestionados, prestados y controlados directamente por profesionales municipales, hemos considerado que son servicios de "gestión municipal, o directa".
- En cambio, si el municipio contrata y delega una parte de la prestación del servicio; y se reserva otra parte -habitualmente, la dirección/ coordinación- para que sea ejecutada por técnicos municipales, los hemos definido como partícipes de un modelo de "gestión mixta".

Tabla núm.3

Modelos de gestión y prestación del Servicio de mediación

	Número de entes municipales	Nº. total usuarios/as potenciales	Media de usuarios/as potenciales (*)
Gestión y prestación municipal	10	1.000.134	95.538
Gestión y prestación externalizada	16	892.943	44.615
Gestión y prestación mixta	11	575.250	52.229

(*) Excluidos los valores extremos de cada grupo

Considerando la media de usuarios/as de cada grupo, según modelo de gestión y/o prestación, podemos observar dos grandes tipos de servicios: los ubicados en municipios (27) relativamente menores (entorno a los 50.000 habitantes, por término medio) y que han optado por una gestión/ prestación externalizada y/o mixta.



Y los servicios en poblaciones (10) con un número de habitantes relativamente mayor (con una media entorno a los 95.000 habitantes) y que han implementado servicios de gestión propia.

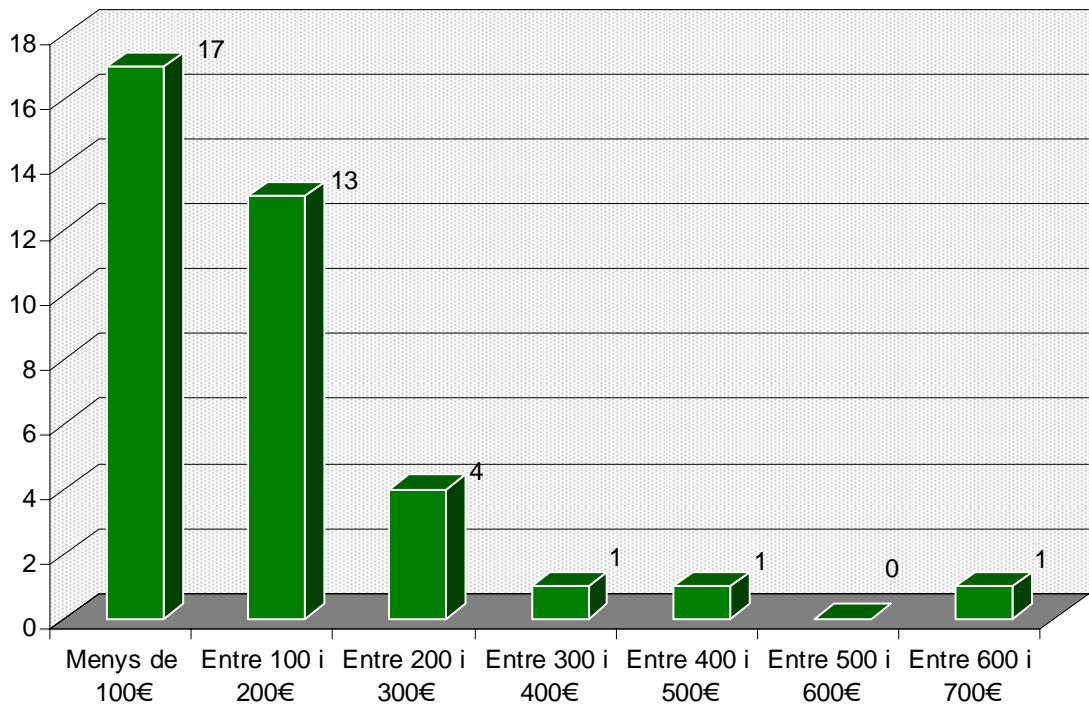
2.2. Organización presupuestaria

El primer factor que hemos estudiado ha sido el coste total de cada servicio, por cada 100 usuarios/as potenciales. En este aspecto, la mayoría de los entes locales considerados (30, sobre 37) dedican al servicio de mediación un presupuesto por debajo de los 200 € por cada 100 habitantes.

Así, el presupuesto medio del conjunto de los Servicios de Mediación, ha sido de 132,79 € para cada grupo de 100 ciudadanos.

Gráfico nº. 3

Número de entes locales según grupos de asignación presupuestaria al servicio de mediación, por cada 100 usuarios/as potenciales:





También, hemos considerado los presupuestos dedicados a los Servicios de Mediación en relación al total del presupuesto municipal. También bajo este parámetro se confirman las observaciones ya mencionadas.

Del todo el grupo considerado, 29 sobre el total de 37 entes locales aportan a su Servicio de Mediación por debajo del 0,20% del conjunto del presupuesto municipal.

Tabla núm.4

Asignación presupuestaria a los Servicios de mediación, en relación al total del presupuesto municipal:

	Total presupuestos municipales	Total presupuestos de los Servicios de Mediación, en €	Relación presupuesto del Servicio de Mediación /presupuesto municipal (en %)
1	34.239.316,62	8.530,19	0,025
2	60.938.422,17	21.000,00	0,034
3	98.737.277,00	36.377,00	0,037
4	18.054.151,07	10.000,00	0,055
5	15.657.327,35	8.688,00	0,055
6	52.833.221,96	29.500,00	0,056
7	47.538.725,00	30.500,00	0,064
8	35.934.971,00	25.000,00	0,070
9	20.231.393,99	15.000,00	0,074
10	43.058.369,16	33.610,72	0,078
11	55.079.657,10	43.376,63	0,079
12	277.188.840,20	218.500,52	0,079
13	86.732.067,21	70.836,37	0,082
14	79.775.825,17	66.484,79	0,083
15	26.070.000,00	23.920,82	0,092
16	50.184.489,68	47.505,08	0,095



17	61.075.000,00	60.420,00	0,099
18	19.447.685,00	20.000,00	0,103
19	48.685.846,42	54.947,56	0,113
20	152.695.378,56	182.939,16	0,120
21	49.500.000,00	61.500,00	0,124
22	171.483.552,43	214.974,21	0,125
23	60.932.887,00	82.185,46	0,135
24	4.887.163,73	6.960,00	0,142
25	56.586.715,73	80.860,00	0,143
26	29.101.629,73	42.994,80	0,148
27	59.924.879,00	105.000,00	0,175
28	125.192.746,88	224.114,39	0,179
29	16.152.376,57	30.000,00	0,186
30	16.973.958,80	35.219,04	0,207
31	16.207.850,56	34.199,48	0,211
32	44.522.238,00	120.628,00	0,271
33	201.702.500,00	547.907,00	0,272
34	36.999.115,00	101.860,00	0,275
35	16.288.491,35	55.881,00	0,343
36	14.798.751,00	77.200,00	0,522
37	104.799.966,89	735.448,82	0,702



De la observación de los datos obtenidos utilizando los dos criterios, destaca una notable concordancia entre los municipios con una mayor -y menor- aportación respecto de los usuarios/as potenciales; y los de mayor -y menor- porcentaje dedicado al servicio de Mediación, sobre el total del presupuesto del ente.

No se observa relación entre el esfuerzo presupuestario relativo, y el número de potenciales usuarios/as, del conjunto de Servicios de Mediación.



3. LOS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN MUNICIPALES

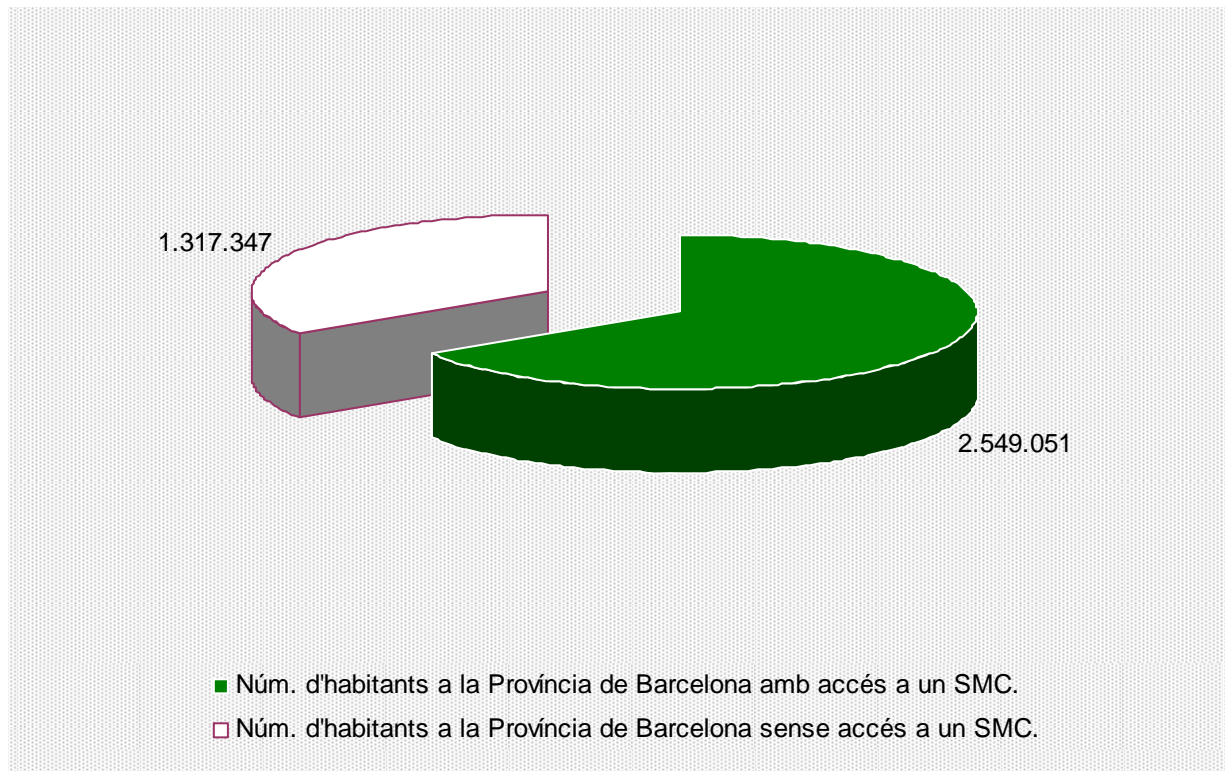
3.1. Número de usuarios/as potenciales de los Servicios de Mediación

<i>Tabla n.º 5</i>	N.º de población en la provincia de Barcelona (*)	Porcentaje de población, sobre el total de la Provincia (*)
Con acceso a un Servicio de Mediación Ciudadana, en convenio	2.549.051	65,93%
Sin acceso a un Servicio de Mediación Ciudadana, en convenio	1.317.347	34.07%
TOTAL	3.866.398	100%

(*) Excluida la ciudad de Barcelona



Gráfico n.º 4



(*) Excluida la ciudad de Barcelona



3.2. La disponibilidad de los Servicios de Mediación

Total horas semanales de atención a usuarios/as en los Servicios de Mediación:

Tabla n.º 6

	N.º de usuarios/as potenciales	N.º de horas de atención semanal
1	6989	2,5
2	8190	3
3	3340	5
4	45994	9
5	38425	10
6	13711	11
7	38918	12
8	23301	16
9	63489	16
10	58747	17
11	27668	18
12	28353	18
13	62080	18
14	27399	20
15	119717	20
16	31144	21
17	65890	21
18	20647	25
19	82428	25
20	12237	26
21	72987	28
22	86519	28
23	79253	30



24	93290	30
25	210941	30
26	121722	32
27	16023	35
28	37088	35
29	60658	35
30	219547	37
31	39844	37,5
32	33761	40
33	52484	40
34	63418	40
35	206493	40
36	46862	41
37	257038	41

Tabla n° 7

Total horas de atención al público semanales, del conjunto de Servicios	913 horas
Media de horas de atención al público semanales, por cada Servicio	24,68 horas/servicio

Tabla n.º 8

Coeficiente de correlación,	
"N.º de usuarios/as potenciales/ Horas de atención semanal de los Servicios de Mediación"	0,492979798



Tabla n.º 9

Coeficiente de correlación,

"N.º de usuarios/as potenciales de origen extranjero/ 0,453761171

Horas de atención semanal de los Servicios de Mediación"

Sobre el conjunto de municipios, se observa una correspondencia débil entre el número de usuarios/as potenciales y las horas de atención semanal al público —o disposición de servicio— de los Servicios de Mediación.

No hay ninguna influencia en el número de horas semanales de atención de los servicios, según la nacionalidad de los usuarios/as potenciales.

A pesar de trabajar sobre agrupaciones de entes, por horas de atención al público semanales y medias de población de cada grupo, sí que se constata una relación evidente entre ambos factores (n.º de usuarios/as potenciales y horas de atención semanal).

En cuanto a la atención semanal a usuarios/as, contabilizada a través del número de franjas horarias de apertura del Servicio (mañana/ tarde), la disposición de servicio en horario de tarde (para el conjunto de municipios) es menor que la correspondiente en horario de mañana. Esta diferencia se concreta en una relación de 1/0,664.

Esto comporta, en términos generales, una cierta "penalización" a los usuarios/as que pretenden (o les hace falta) recibir el servicio en horario de tarde.

Este hecho se relaciona de forma débil con el número de usuarios/as potenciales.



Tabla n.º 10

	Ningún día por semana	1 día por semana	2 ó 3 días por semana	4 ó 5 días por semana
N.º de Servicios con atenciones por la mañana	2	6	11	18
N.º de Servicios con atenciones por la tarde	6	8	15	8

Tabla n.º 11

Total de mañanas /semana abiertos a la atención del público en el conjunto de Servicios	Total de tardes / semana abiertas a la atención del público, en el conjunto de Servicios
116	77
Relación entre franjas de atención por la mañana/tarde	
1/0,664	



3.3. La accesibilidad a los Servicios de Mediación

Condiciones exigidas a los potenciales usuarios/as para acceder a los Servicios de Mediación:

Tabla n.º 12

	N.º de servicios que lo señalan como condición de acceso	Porcentaje sobre el total de servicios (37)
Con respecto a los principios de la mediación (*)	33	89,19%
Ser mayor de edad o menor autorizado	31	83,78%
Ser residente en la población (**)	30	81,08%
Demanda derivada de otros Servicios (***)	2	5,41%
Estar en condiciones psíquicas para entender y aceptar los pactos que derivan de la mediación	1	2,70%
Otros	1	2,70%

(*) Confidencialidad, colaboración, con respecto a la otra parte y a los pactos alcanzados...

(**) Al menos, una de las partes en litigio tiene que vivir, trabajar y/o tener interés en el municipio. En algunos casos, se exige el empadronamiento en la ciudad.

(***) Siempre trabajan con casos derivados de otros servicios municipales.



Canales de acceso definidos por los SMC, para que los usuarios/as puedan acceder a los diversos Servicios de Mediación:

Tabla n.º 13

	N.º de entes locales que lo señalan como canales de acceso válido	Porcentaje sobre el total de entes locales (37)
Derivación de otros servicios municipales (oficina de gestión de incidencias, servicios sociales...)	37	100%
Acceso directo	34	91,89%
Derivación de las OAC	34	91,89%
Derivación de otros agentes del territorio	32	86,49%
A través de una página web	17	45,95%
Por atención telefónica	2	5,41%
A través de un correo electrónico	3	8,11%
A través de otros organismos públicos	2	5,41%
A propuesta y detección de los mediadores/as	1	2,70%



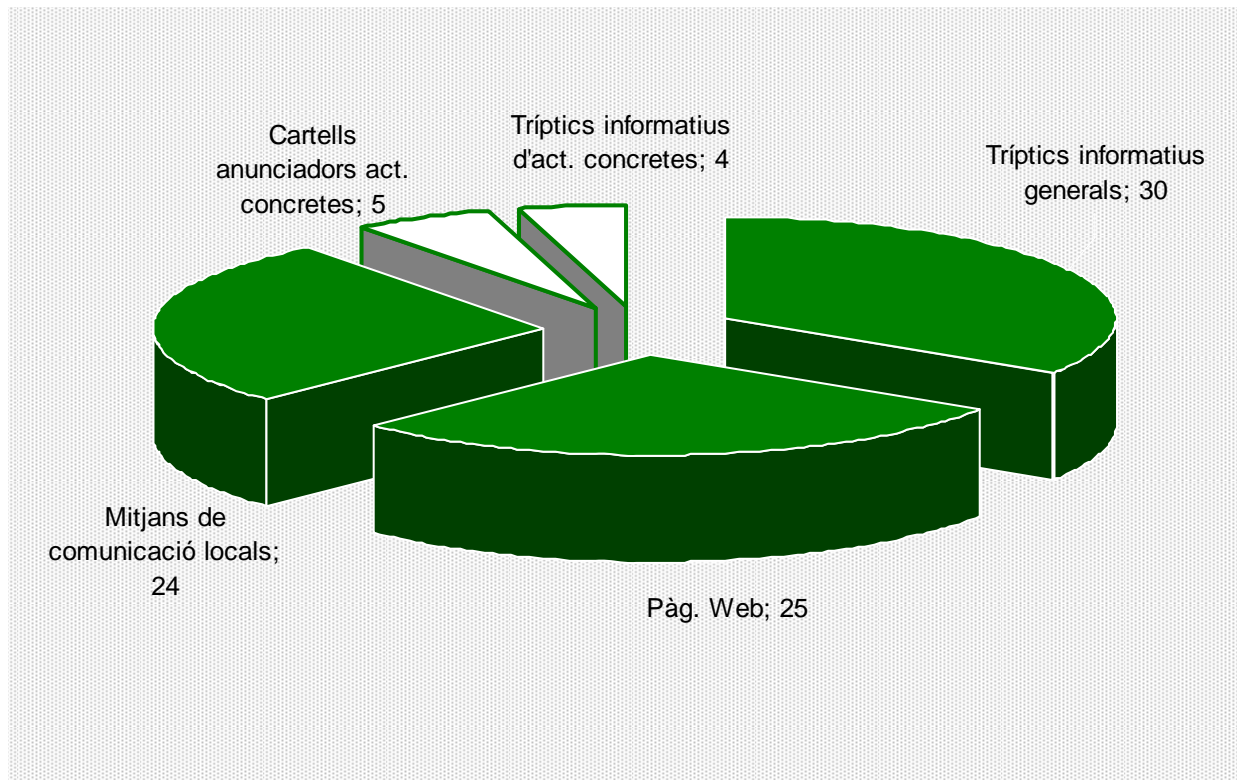
3.4. Medios de difusión/ promoción de los Servicios de Mediación

Tabla n.º 14

	N.º de entes locales que disponen y/o utilizan estos medios para difundir y promocionar el Servicio de Mediación	Porcentaje sobre el total de entes locales (37)
Trípticos informativos generales	30	81,08%
Página web	25	67,57%
Medios de comunicación locales	24	64,86%
Carteles que anuncian actividades concretas	5	13,51%
Trípticos informativos de actividades concretas	4	10,81%
Otras publicaciones y/o actos informativos municipales	3	8,11%
Carteles anunciadores generales	3	8,11%
Intranet municipal	1	2,70%



Gráfico n.º 5





4. PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

4.1. Perfiles formativos

En porcentajes, la formación básica según diferentes acreditaciones académicas es relativamente similar entre los técnicos/as en mediación y los profesionales de dirección/coordinación.

Solamente en el caso de la licenciatura de Derecho, la comparación es favorable para el grupo de técnicos/as en mediación, ya que la licenciatura de Psicología tiene una mayor presencia porcentual en los profesionales con funciones de dirección/coordinación.

Respecto a las formaciones complementarias y/o especializadas, los profesionales técnicos acreditan un mayor porcentaje de masters en mediación y resolución de conflictos, y en psicología; en comparación con sus mandos.

Mientras que éstos últimos acreditan un mayor porcentaje de postgrados en mediación.

Podemos pensar, pues, en un grupo de mandos relativamente numeroso respecto de la media de subordinados (en una relación de 1:2,64), pero con una baja dedicación horaria en los Servicios de Mediación, ya que dividen su jornada laboral, además, en otras tareas y/o funciones.

Esto sería especialmente destacable en el caso de los Servicios gestionados de forma mixta.

En concordancia, los mandos acreditan una formación de base asimilable a la de los técnicos/as mediadores.

Pero no ocurre lo mismo en la formación complementaria y/o especializada, que es menor en el colectivo de mandos. Probablemente por su necesidad de diversificar esfuerzos y, en consecuencia, especializaciones.



Formación de base, según funciones (totales y porcentajes sobre el total de profesionales de cada grupo):

Tabla n.º 15

	Técnicos/as mediación	en	Técnicos/as dirección/ coordinación	de	Profesionales de apoyoadm.
Psicología	21	19,09%	9	24,32%	
Educación social	20	18,18%	6	16,22%	
Derecho	15	13,64%	3	8,11%	
Trabajo social	14	12,73%	4	10,81%	
Pedagogía	10	9,09%	3	8,11%	
Sociología/ Antropología	9	8,18%	3	8,11%	
FP. Administrativo					4
Otros	21	19,09%	9	24,32%	5
Total profesionales	103	100%	39	100%	11



Formación complementaria y/o de especialización, según funciones (totales y porcentajes sobre el total de profesionales de cada grupo):

Tabla n.º 16

	Técnicos/as mediación		en Dirección/ coordinación	
Master en mediación y resolución de conflictos	43	37,07%	7	25,93%
Posgrado en mediación	28	24,14%	11	40,74%
Master en psicología	5	4,31%		
Posgrado en cultura de la paz	2	1,72%		
Posgrado en inmigración y educación intercultural	2	1,72%	1	3,70%
Posgrado en participación	2	1,72%	1	3,70%
Otros	34	29,31%	7	25,93%
Total profesionales	103	100%	39	100%



5. LA PRAXIS DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

5.1. Ámbitos de trabajo definidos por los Servicios de Mediación

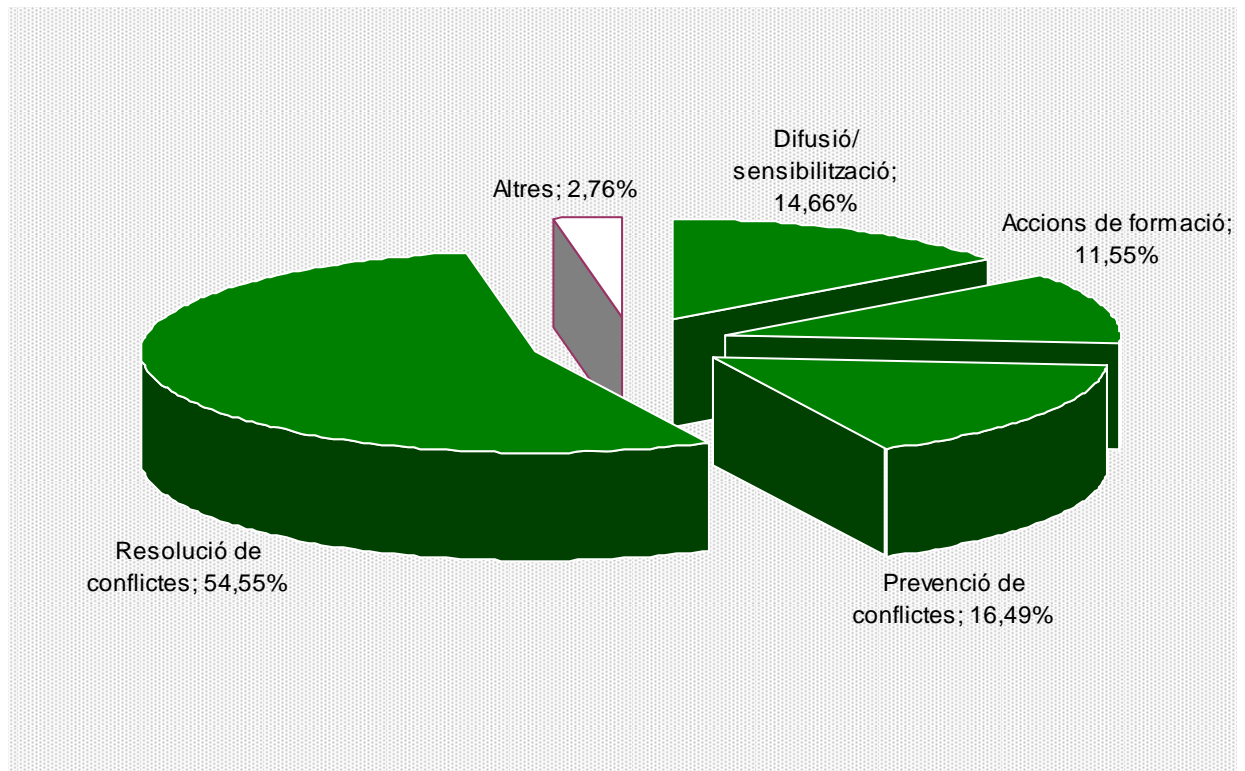
Tabla n.º 17:

Distribución porcentual de los ámbitos de trabajo desarrollados por los Servicios de Mediación, en porcentajes, según la dedicación de los profesionales. Media sobre el total de servicios consultados:

Resolución de conflictos	54,55%
Prevención de conflictos	16,49%
Difusión/sensibilización	14,66%
Acciones de formación	11,55%
Otros	2,76%
	100%



Gráfico n.º 6





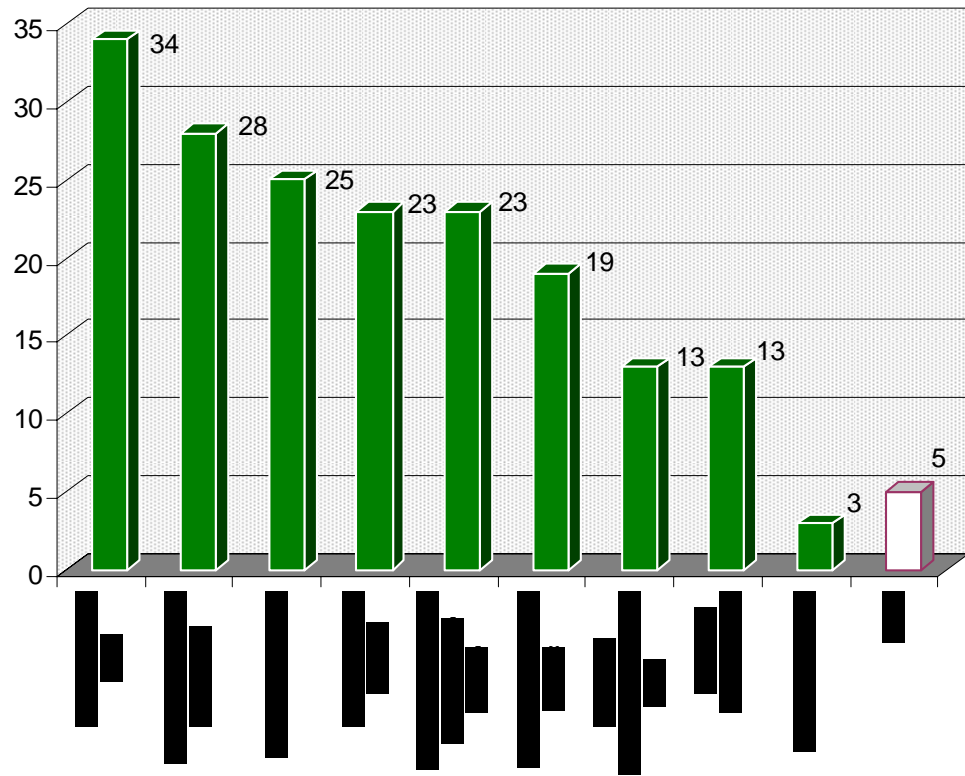
Tipo de conflictos, definido por los Servicios de mediación, como "conflictos mediables".

Tabla n.º 18

	N.º de servicios que sí abordan este tipo de conflictos	Porcentaje sobre el total de Servicios (37)
Conflictos entre vecinos	34	91,89%
Conflictos en espacios públicos/ comunitarios	28	75,68%
Conflictos escolares	25	67,57%
Conflictos entre familiares	23	62,16%
Incumplimientos de las ordenanzas de civismo	23	62,16%
Conflictos en o entre entidades	19	51,35%
Conflictos comerciales / actividades económicas	13	35,14%
Conflictos en relaciones interpersonales	13	35,14%
Conflictos laborales	3	8,11%
Otros	5	13,51%



Gráfico n.º 7





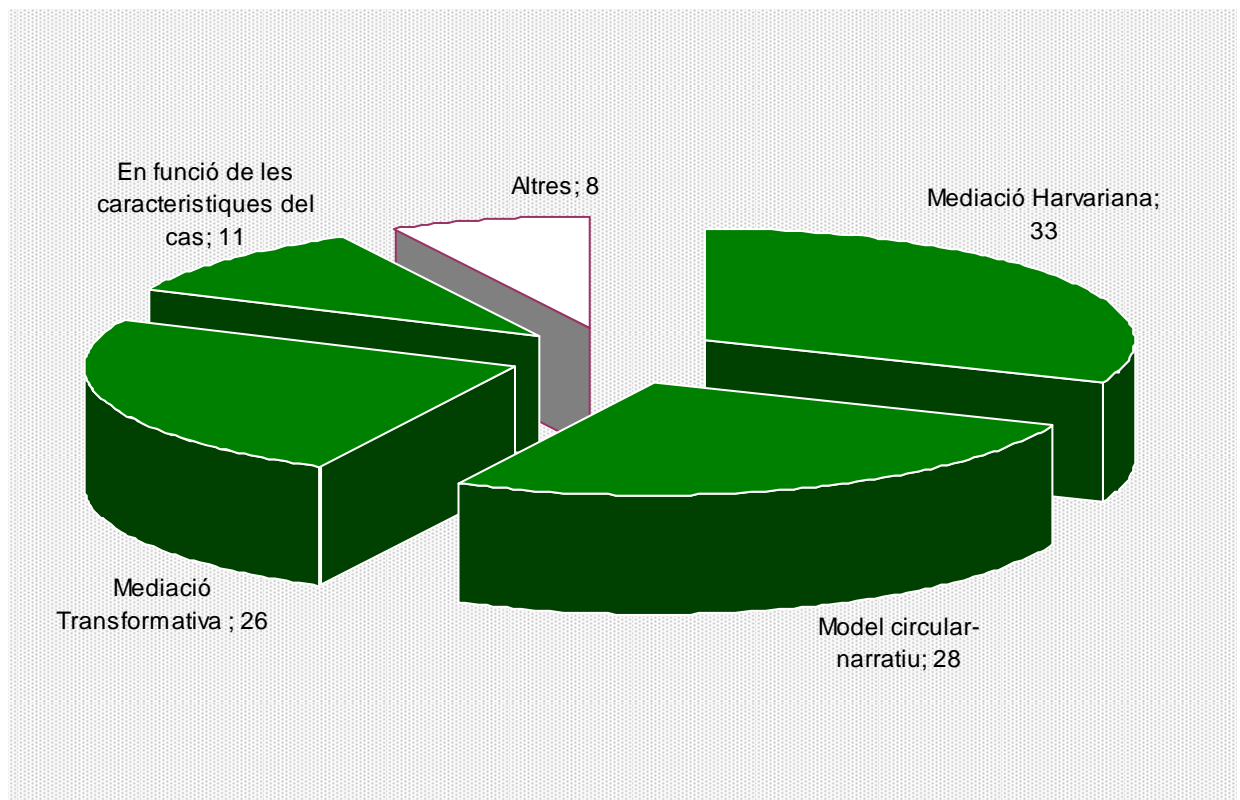
5.2. Modelos teóricos de referencia

Tabla n.º 19

	N.º de Servicios que se identifican con el modelo	Porcentaje sobre el total de Servicios
Mediación harvardiana	33	89,19%
Modelo circular-narrativo	28	75,68%
Mediación transformativa	26	70,27%
En función de las características del caso	11	29,73%
Otros	8	21,62%

(*) Modelo Sistémico, Gestión Apreciativa, Lederach, Mediación Preventiva, Mediación Reparadora

Gráfico n.º 8





5.3. Documentación de apoyo disponible

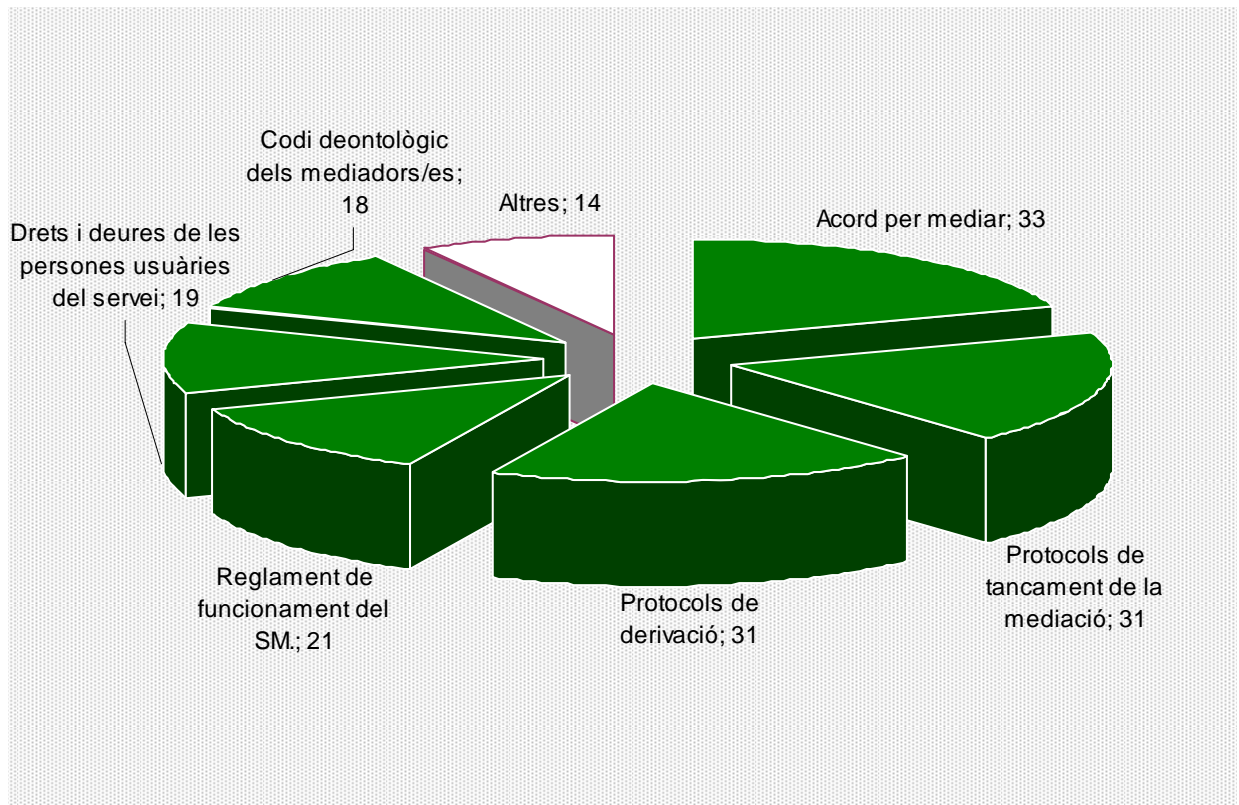
Tabla n.º 20

	N.º de Servicios de que disponen	Porcentaje sobre el total de Servicios (37)
Acuerdo para iniciar la mediación	33	89,19
Protocolos de cierre de la mediación	31	83,78
Protocolos de derivación	31	83,78
Reglamento de funcionamiento del SMC.	21	56,76
Derechos y deberes de las personas usuarias del servicio	19	51,35
Código deontológico de los mediadores/as	18	48,65
Otros (*)	14	37,84

(*) Adopción del Código Deontológico Europeo, informes dirigidos a los agentes derivadores y otros protocolos.



Gráfico n.º 9





5.4. El trabajo de los Servicios de Mediación, en colaboración con otras organizaciones

Respecto a las colaboraciones establecidas por los Servicios de Mediación con otras organizaciones, hemos considerado y cruzado tres niveles de análisis:

- a) Tipo de acciones, objeto de la colaboración (difusión, formativas, prevención o resolución de conflictos y/o otros ámbitos).
- b) Tipos de entidades con las cuales se han realizado actividades en colaboración (entidades profesionales, asociaciones ciudadanas y/o otras agencias prestamistas de servicios).
- c) La continuidad / compromiso de la colaboración (ocasional, continuada y/o formalizada por un acuerdo o convenio de colaboración).

Sobre "el tipo de acciones" sobresalen en número las que se refieren a las resoluciones de conflictos y las acciones de difusión y/o sensibilización.

Las acciones de difusión, los Servicios de Mediación las realizan —mayoritariamente— en colaboración con entidades y asociaciones ciudadanas. En la resolución de conflictos, los Servicios colaboran con entidades profesionales y, en menor medida, con otras agencias prestamistas de servicios.

Tanto en un tipo de acciones como en otro (difusión/sensibilización y resolución de conflictos), el mayor número de colaboraciones son de carácter ocasional. Las menos frecuentes son las formalizadas por un acuerdo o convenio.

En cuanto al tipo de entidades que colaboran con los servicios de mediación, observamos un notable equilibrio entre los tres grupos definidos: entidades ciudadanas (38,37% sobre el total), entidades profesionales (32,39%) y agencias de prestación de servicios (29,33%).



Tabla n.º 21

	N.º de colaboraciones realizadas con			TOTAL colaboraciones consignadas, según tipo de acciones
	Entidades profesionales	Entidades asociaciones ciudadanas	y Otras agencias prestamistas de servicios	
Difusión y/o sensibilización	87	319	126	532
Acciones formativas	25	120	79	224
Prevención de conflictos	42	106	82	230
Resolución de conflictos	228	123	151	502
Otros ámbitos de colaboración	29	25	5	49
TOTAL	411	693	443	1.547

Tabla n.º 22

	N.º de colaboraciones realizadas con			TOTAL colaboraciones consignadas, según continuidad
	Entidades profesionales	Entidades asociaciones ciudadanas	y Otras agencias prestamistas de servicios	
Colaboraciones ocasionales	233	447	252	932
Colaboraciones continuadas	134	233	134	501
Colaboraciones formalizadas	44	3	57	104
TOTAL	411	683	443	1.537



Tabla n.º 23

	Colaboraciones ocasionales	Colaboraciones continuadas	Colaboraciones formalizadas	TOTAL colaboraciones consignadas, según tipo de acciones
Difusión y/o sensibilización	369	116	27	512
Acciones formativas	133	64	27	224
Prevención de conflictos	90	119	21	230
Resolución de conflictos	320	172	29	521
Otros ámbitos de colaboración	11	29	2	42
TOTAL	923	500	106	1.529



5.5. Elementos de evaluación

Para explotar las diferentes aportaciones que han hecho los Servicios de Mediación respecto de los elementos de evaluación utilizados, los hemos agrupado según tres características:

- 1) Elementos de evaluación de tipo cualitativo y elementos de tipo cuantitativo o numérico.
- 2) Según las acciones profesionales, objeto de la evaluación (difusión/ sensibilización, prevención/ formación, resolución de conflictos y otros).
- 3) De acuerdo con los mecanismos de evaluación utilizados. En este punto, hemos articulado el conjunto de propuestas realizadas por los Servicios, en grupos excluyentes, independientemente de su potencial como herramienta de evaluación:
 - a) *Espacios de elaboración técnica*: reuniones de equipo, sesiones de supervisión...;
 - b) *Recopilaciones sistemáticas de observaciones profesionales y/o registros: rapports de sesiones, observaciones planificadas, memorias anuales...*;
 - c) *Aportaciones directas de los usuarios/as* en términos de evaluación: entrevistas y/o cuestionarios de satisfacción...;
 - d) *Indicadores de evaluación y otros parámetros objetivos*.

Lo primero que llama la atención es el mayor número de elementos de evaluación cualitativos declarados, frente a los de carácter cuantitativo (118 sobre 90).

En los de carácter cualitativo predominan los elementos de elaboración y registro del propio equipo (77) y las aportaciones de los usuarios/as (37). Éstos se dirigen especialmente a evaluar la "prevención y resolución de conflictos".

De los elementos de tipo cuantitativo destacan los "parámetros objetivos" (48) y los derivados de la observación y registro de los



propios profesionales (26). Todos repartidos de forma suficientemente equilibrada entre los tres ámbitos considerados (difusión, prevención y resolución de conflictos).

Tabla n.º 24

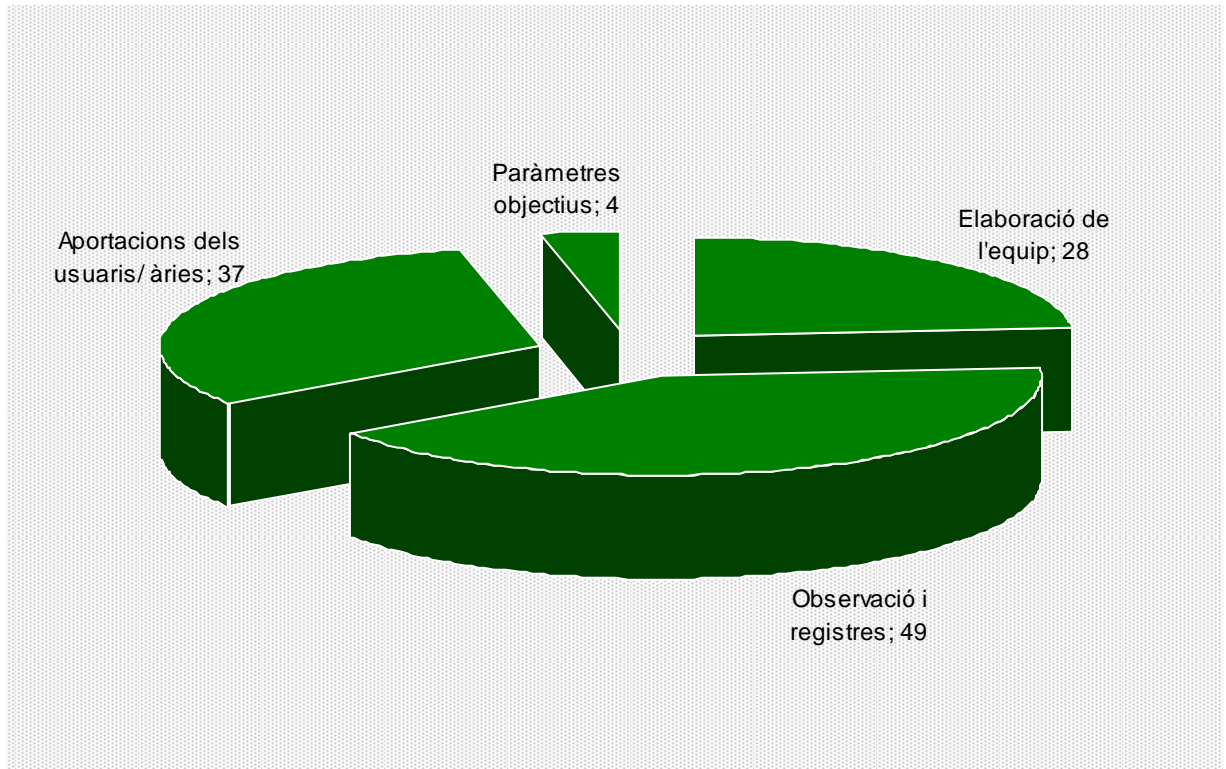
Elementos de evaluación cualitativos:

	Elaboraciones del equipo	Observaciones y Registros	Aportaciones de los usuarios/as	Parámetros objetivos	TOTAL
Difusión/ Sensibilización	3	13	6	1	23
Prevención/ Formación	10	15	16	1	42
Resolución de conflictos	14	20	15	2	51
Otros	1	1			2
TOTAL	28	49	37	4	118



Elementos de evaluación cualitativos

Gráfico n.º 10





Gràfico n.º 11

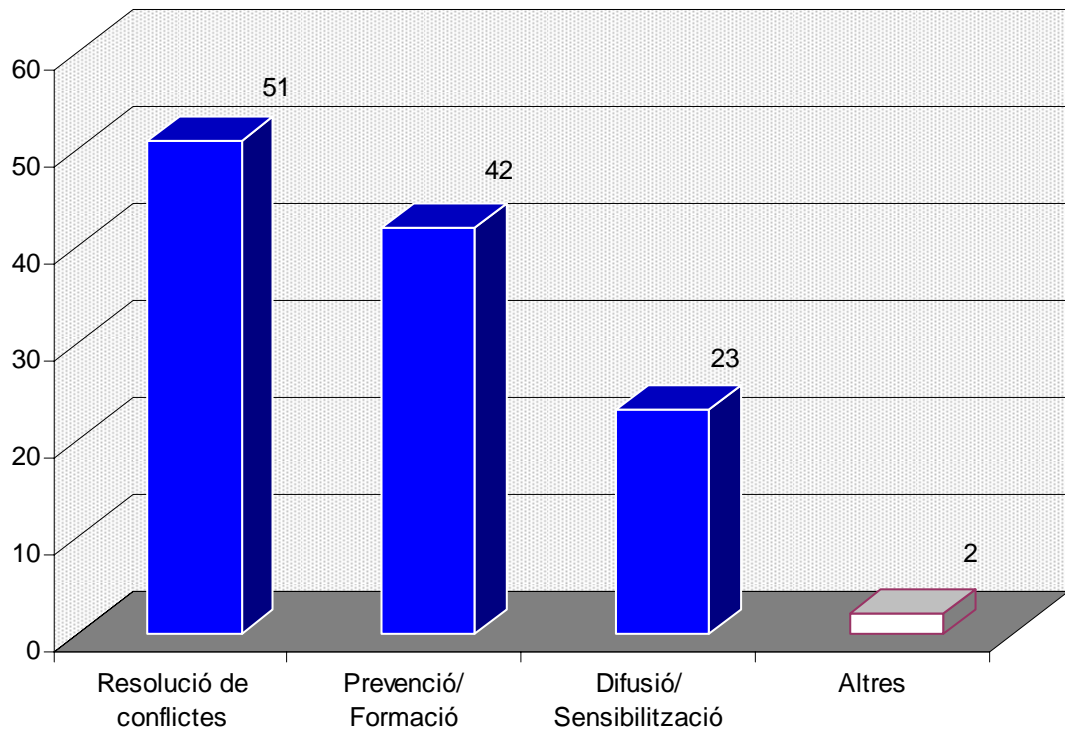


Tabla n.º 25

Elementos de evaluación cuantitativos:

	Elaboraciones del equipo	Observaciones y registros	Aportaciones de los usuarios/as	Parámetros objetivos	TOTAL
Difusión/Sensibilización	2	9	2	9	22
Prevención/Formación	5	6	4	17	32
Resolución de conflictos	0	10	2	22	34
Otros	1	1			2
TOTAL	8	26	8	48	90



Gráfico n.º 12

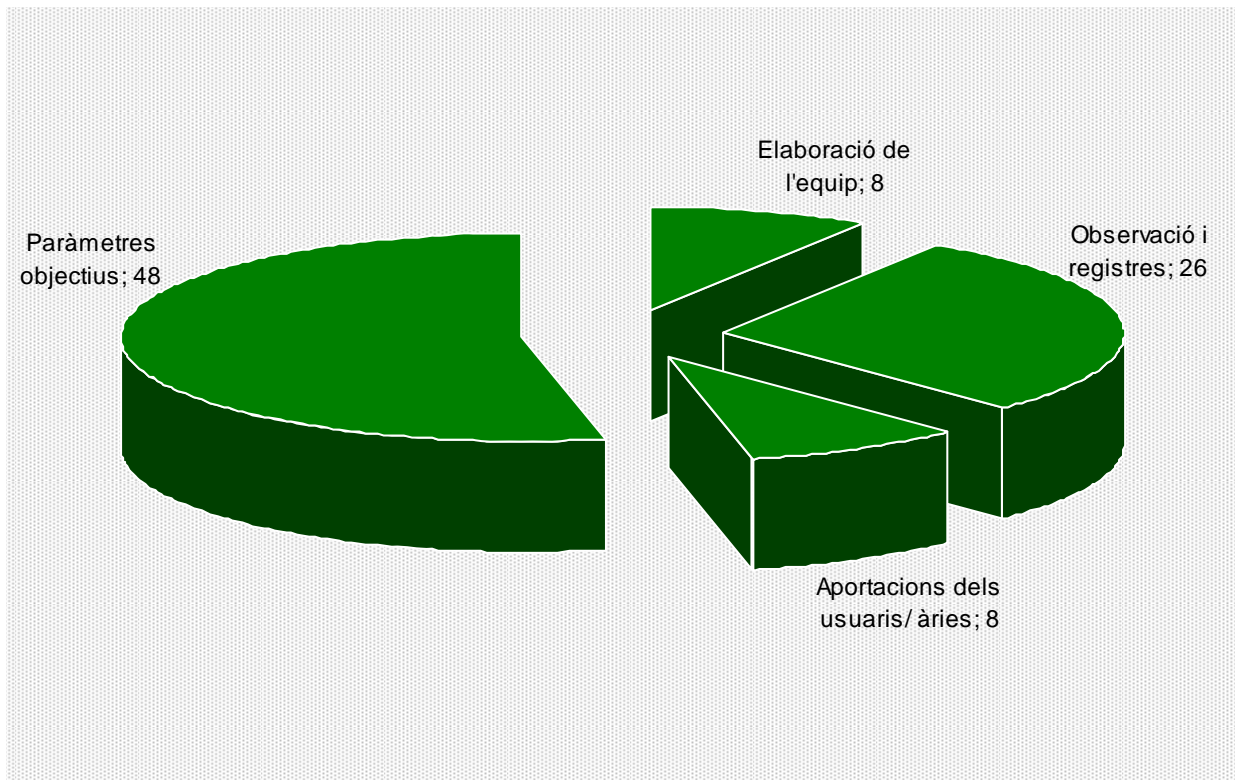
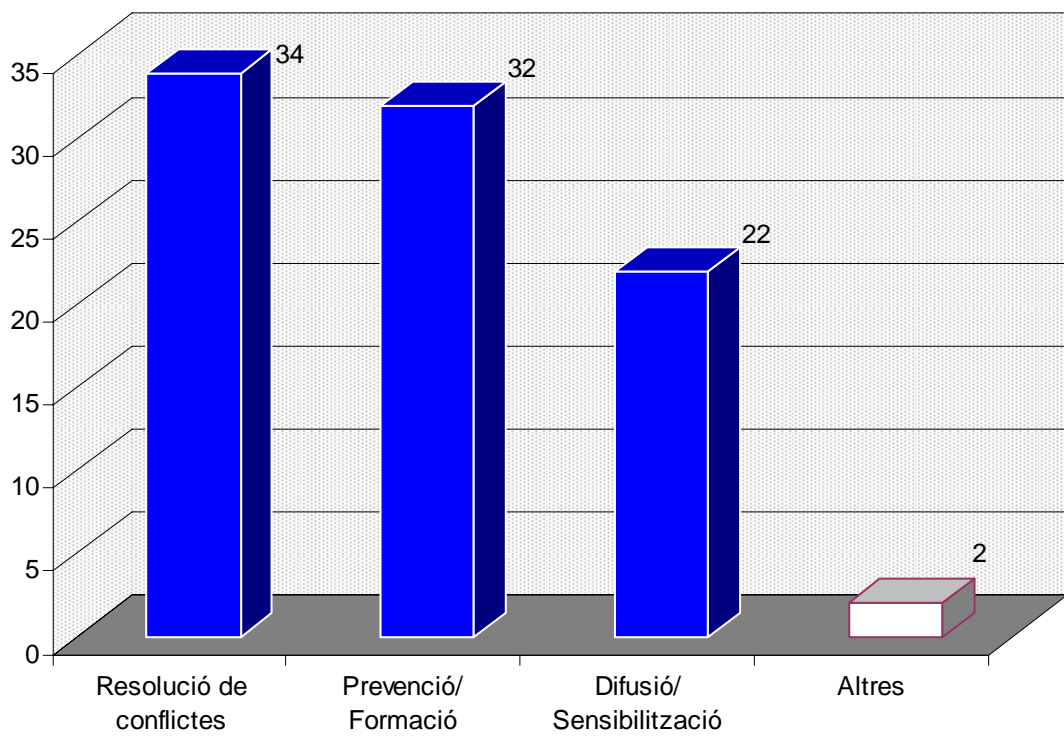


Gráfico n.º 13





6. DATOS SOBRE LOS CASOS ATENDIDOS, 2009

- ✓ Mediana de casos atendidos anualmente: **6.014**

- ✓ Total de casos atendidos desde el inicio del programa, periodo 2006 (oct. a dic.) – 2009: **18.041**

- ✓ Casuística 2009:
 - Durante el año 2009, el 76% de los casos atendidos responden a conflictos vecinales (principalmente por motivos de ruidos o de comunidad), el 7% a conflictos familiares (mayoritariamente referentes a relaciones de pareja). Entre el resto de casos atendidos, destacan los relacionados con el uso de espacios públicos, actividades económicas, escolares, incumplimiento de ordenanzas cívicas y asociativos.

 - Casuística general:

Otros	0,27%
Asociativos	0,60%
Incumplimiento ordenanzas cívicas	1,41%
Escolares	2,35%
Actividades económicas	5,85%
Uso espacios públicos	5,87%
Familiares	7,19%
Vecinales	76,47%



- Subtipología vecinales

Aire acondicionado	1,23%
Humedades	1,61%
Olores	2,22%
Animales domésticos	5,16%
Uso espacio común	5,16%
Otros	6,80%
Limpieza e Higiene	7,63%
Obras	8,50%
Malos entendidos	12,29%
Comunidad (organización, impagos,..)	18,34%
Ruidos	31,06%

- Subtipología uso espacios públicos

Servicios y equipamientos municipales	5,85%
Plazas	14,62%
Otros	37,72%
Convivencia en el uso y disfrute	41,81%

- Subtipología familiares

Herencias	3,58%
Otros	15,04%
Intergeneracionales	24,34%
Pareja	57,04%



- Subtipologia activitats econòmiques

Olores	4,11%
Licències	7,33%
Otros	13,20%
Consumo	14,66%
Ruidos	18,77%
Contractuals (alquiler, cesión, compra-venta)	41,94%

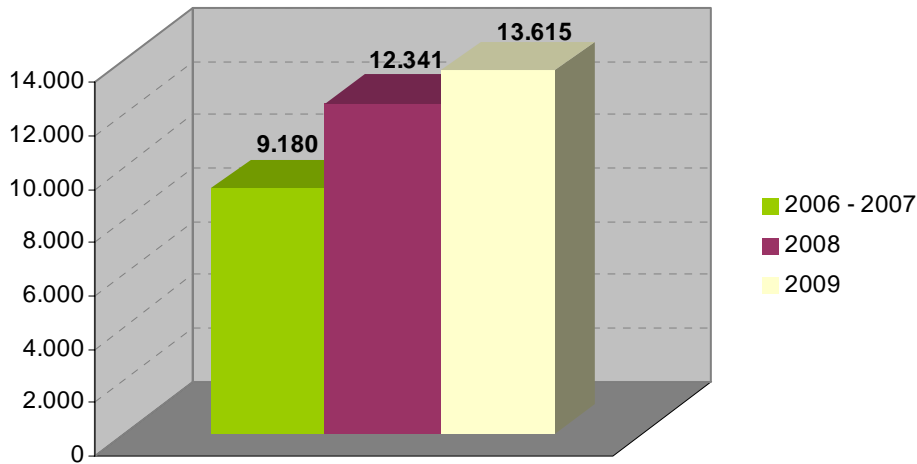
- ✓ Acceso al servicio de los usuarios, 2009

- Más de la mitad de los usuarios (56,68%) han accedido al servicio de mediación derivados de otros servicios del ayuntamiento, mientras que el 32,79% se han dirigido directamente. El número de usuarios que se dirigen directamente al servicio de mediación ha incrementado considerablemente con respecto al año 2007, en que representaron el 20%.

A propuesta del servicio	2,11%
Derivados red ciudadana o profesional	2,88%
Derivados de otros servicios y/o instituciones del territorio	5,53%
Se han dirigido directamente	32,79%
Derivados de otros servicios del Ayuntamiento	56,68%



- ✓ Total implicados 2006 (oct. a dic.) – 2009: **35.136 implicados**



- ✓ Total implicados 2009: **13.615 implicados**

- ✓ Perfil de los usuarios, 2009:

- Edad: El 37,58% de los usuarios estaban comprendidos entre los 30 y 50 años; mientras que el 29,74%, pertenecían al grupo de entre 50 y 65 años.

Menores 16	4,61%
16 a 18	3,72%
18 a 30	10,32%
30 a 50	37,58%
50 a 65	29,74%
Mayores 65	14,04%

- Género: Entre los y las usuarios/as que han accedido a los servicios de mediación ciudadana durante el año 2009, el 50,29% eran hombres y el 49,71% eran mujeres.
- Origen: Durante el año 2009, el 72,38% de los usuarios atendidos tenían nacionalidad española, mientras que el 27,62% restante pertenecían a otras nacionalidades.



7. CONCLUSIONES

Los municipios han apostado de forma decidida por la mediación ciudadana como instrumento para la resolución alternativa de conflictos. Prueba de ello es la integración y consolidación de los SMC como nuevo servicio municipal dentro de la estructura organizativa del ayuntamiento.

A fecha de 2009, el Programa de mediación ciudadana ha contribuido a la creación y consolidación de 38 SMC (37 municipales y 1 a nivel comarcal) y a la contratación de 77 mediadores/as ciudadanos/as.

Ahora, los ayuntamientos disponen de un servicio municipal gratuito dirigido al conjunto de la ciudadanía y que trabaja de forma transversal con otros servicios del consistorio. A través de la figura del/la mediador/a ciudadano/a, el SMC ayuda a los/las ciudadanos/as a resolver sus conflictos de forma dialogada y participativa con el apoyo de un/a profesional. El objetivo es que la ciudadanía tenga conocimiento de qué significa la mediación y cómo, a través de ella, puede adquirir las capacidades y aptitudes necesarias para responsabilizarse de la gestión de sus conflictos.