

**SERVICIO DE MEDIACION
VECINAL DEL
AYUNTAMIENTO DE
TORRELODONES**

**INFORME
PERIODO**

12- Febrero / 21 diciembre 2016

Universidad Carlos III de Madrid
Programa de Mediación



Universidad
Carlos III de Madrid

SUMARIO

1.- DESCRIPCION DEL SERVICIO

- FINALIDAD Y UTILIDAD DEL SERVICIO
- INICIO DE PRESTACION DEL SERVICIO
- DEPENDENCIA FUNCIONAL
- REQUISITOS DEL SERVICIO
- FUNCIONES Y PRESTACIONES
- OTRAS ACTIVIDADES

2.- RESULTADOS

- RECUENTO GLOBAL
- ANÁLISIS DE ASUNTOS MEDIADOS
- ANÁLISIS DE LA DURACION DEL PROCESO
 - PERIODO
 - SESIONES
- ANALISIS DE ASUNTOS NO MEDIADOS
- RETORNO OBTENIDO DE LOS VECINOS

3.- POSIBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA



DESCRIPCION DEL SERVICIO



El Servicio ha sido implantado por la Concejalía de Atención al Vecino del Ayuntamiento de Torrelodones y se presta por la Universidad Carlos III de Madrid.

FINALIDAD Y UTILIDAD DEL SERVICIO:

- Divulgación y fomento de la cultura del entendimiento y resolución pacífica de los conflictos.
- Promoción del bienestar de los vecinos de Torrelodones brindándoles la oportunidad de acceder de forma gratuita a un Servicio, rápido, ágil y confidencial, que les permitirá resolver de forma autónoma los conflictos que les afectan, lo que sin duda redundará en una mayor calidad de vida en el municipio.

INICIO DE PRESTACION DEL SERVICIO: febrero 2016

DEPENDENCIA FUNCIONAL: Concejalía de Atención al Vecino del Ayuntamiento de Torrelodones.

REQUISITOS DEL SERVICIO:

➤ ESTABILIDAD Y DISPONIBILIDAD

Se ha dotado con la dedicación de una mediadora profesional, con un día semanal de atención presencial y disponibilidad adicional para las tareas que no requieren la presencia en la propia sede del servicio.

➤ CONTROL DE LA CALIDAD

Se contrasta la calidad mediante el seguimiento que el propio Servicio hace de los casos gestionados, así como de las encuestas de satisfacción que el Ayuntamiento remite a los usuarios.

FUNCIONES Y PRESTACIONES:

- Divulgación y fomento de la cultura del entendimiento y resolución pacífica de los conflictos.
- Apoyo a los vecinos para la solución de conflictos actuales y prevención de los futuros proporcionándoles tranquilidad y seguridad en sus relaciones de vecindad.
- Atención de consultas sobre conflictos entre vecinos.
- Información sobre el proceso de mediación y su adecuación a los casos planteados.
- Sesiones de Mediación.
- Seguimiento de los casos atendidos.
- Registro y Documentación de los procesos.
- Redacción y formalización de acuerdos.
- Coordinación y organización del servicio.
- Informes al Ayuntamiento.



OTRAS ACTIVIDADES

- **JORNADAS DE DIVULGACIÓN CON POLICÍA MUNICIPAL:** Informándoles sobre el concepto, características y utilidades del Servicio, recabando su colaboración para que deriven los casos en los que sea oportuno.



RESULTADOS



RECUENTO GLOBAL

ASUNTOS	TOTAL	%
SE HAN RECIBIDO EN EL SERVICIO	24	
SE HAN MEDIADO (LAS PARTES HAN ACEPTADO COMENZAR EL PROCESO)	10	42%
NUMERO DE ASUNTOS MEDIADOS CON ACUERDO	10	100%
% DE ASUNTOS MEDIADOS SIN ACUERDO	0	0%
NUMERO DE ASUNTOS NO MEDIADOS. (EL PROCESO DE MEDIACION NO SE HA INICIADO POR DIVERSAS CAUSAS)	14	58%

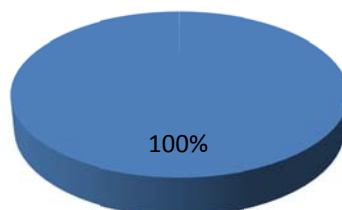
ASUNTOS RECIBIDOS

- % HAN ACEPTADO EL COMIENZO DE LA MEDIACION
- % NO HAN INICIADO EL PROCESO



RESULTADO DE LAS MEDIACIONES

- % MEDIADOS CON ACUERDO
- % MEDIADOS SIN ACUERDO



ANÁLISIS DE ASUNTOS MEDIADOS

TEMA DEL CONFLICTO	TOTAL
MOLESTIAS ESTABLECIMIENTOS RESTAURACION Y OTROS	3
MOLESTIAS ARBOLADO	4
MOLESTIAS MASCOTAS	1
MOLESTIAS OBRAS	2

ANÁLISIS DE LA DURACION DEL PROCESO (PERIODO)

DURACION DEL PROCESO: MESES	NUMERO DE CASOS
Hasta un mes	1
Hasta 2 meses	6
De 2 a 3 meses	1
Más de 4 meses	2

ANALISIS DE LA DURACION DEL PROCESO (SESIONES)

DURACION DEL PROCESO: SESIONES PRESENCIALES	Nº DE CASOS
1 SESIÓN	3
2 SESIONES	3
3 SESIONES	3
6 SESIONES	1

Para llevar a cabo el proceso y la consecución de los acuerdos ha sido necesario complementar las sesiones presenciales con intervenciones telefónicas y correos electrónicos.

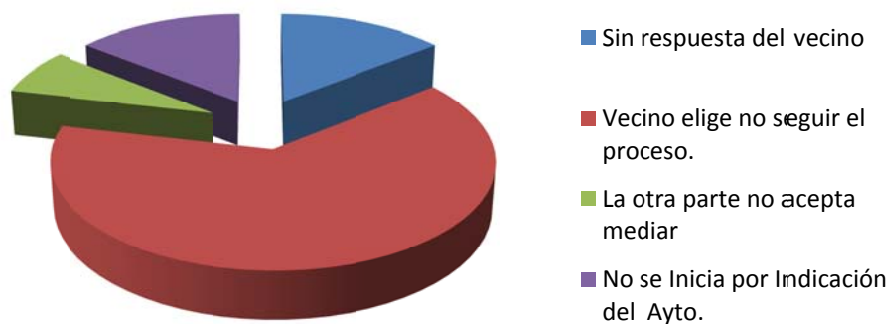
- Promedio de llamadas por cada caso registrado (24) : 4.
- Promedio de correos e. por cada caso registrado (24) : 3.



ANALISIS DE ASUNTOS NO MEDIADOS

CAUSA DE NO INICIAR EL PROCESO TRAS CONTACTO CON ATV	TOTAL
Ofrecimiento del Servicio: SIN RESPUESTA DEL VECINO	2
Ofrecimiento del Servicio: Vecino elige no seguir el proceso	9
La otra parte no tiene interés en iniciar el proceso	1
No se Inicia por Indicación del Ayto.	2

CAUSA DE NO INICIAR EL PROCESO



RETORNO OBTENIDO DE LOS VECINOS:

- Por el propio Servicio de Mediación se lleva a cabo un control de los casos cerrados con acuerdo, tras un periodo aproximado de dos meses desde su cierre, para evaluar su nivel de cumplimiento y el grado de satisfacción de los vecinos.

En este sentido, de los diez casos cerrados:

A fecha de hoy falta por obtener respuesta de dos de los casos, uno está pendiente de que la compañía de seguros acepte el siniestro, hay otro en proceso de cumplimiento del acuerdo y en los 6 restantes se ha cumplido el acuerdo en los términos pactados con plena satisfacción de los implicados.

- Por parte del Ayto. se envía a los usuarios del Servicio una encuesta de satisfacción, elaborada por el Servicio de Mediación y gestionada por la Concejalía de ATENCIÓN AL VECINO, al efecto de que los usuarios puedan valorar con plena libertad tanto la atención prestada como los resultados de su participación en el proceso. Los resultados de esta encuesta son para uso interno del Ayuntamiento.



POSIBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA



OBJETIVOS Y PROPUESTA DE PLAN DE TRABAJO PARA 2017:

Es importante que este servicio responda eficazmente a las necesidades de los vecinos para la resolución autónoma y pacífica de sus conflictos, en este sentido sería conveniente:

- **CONTRASTAR SISTEMATICAMENTE LA CALIDAD Y LA ADECUACION A LAS NECESIDADES DE LOS VECINOS:**
 - Envío efectivo de las Encuestas elaboradas para los usuarios, conteniendo opinión sobre los distintos aspectos del servicio y sugerencias para mejorarlo y potenciarlo.
 - Conveniencia de disponer de un espacio privado más adecuado para el desarrollo del servicio, en aras a preservar tanto la privacidad y confidencialidad de las sesiones, así como potenciar la independencia de la mediadora frente al Ayuntamiento. En el emplazamiento actual, (el despacho del concejal de Atención al vecino) las partes han de atravesar el área de trabajo de los empleados de la revista municipal y no tienen un zona de espera adecuada.
 - Señalización conveniente de la ubicación del Servicio para la localización adecuada del mismo.

- **ASEGURAR QUE EL SERVICIO ES CONOCIDO Y TENIDO EN CUENTA POR LOS VECINOS.**

La inercia diaria y la tendencia a recurrir a los mecanismos de resolución más consolidados, hacen olvidar pronto las soluciones novedosas que no se utilizan más que ocasionalmente; en consecuencia, la difusión de la existencia y utilidades del servicio debe ser una actividad paralela a la prestación del mismo; fundamentalmente, durante los primeros años de su existencia.

Puede ser muy eficaz su publicidad en otros departamentos y servicios municipales, diferentes concejalías, policía local, dependencias municipales, centros culturales, asociaciones de vecinos, Guardia Civil y cualquier otro lugar que se considere adecuado.

Medios:

Sesiones divulgativas al personal de los servicios y departamentos mencionados; en centros culturales y asociaciones de vecinos y comerciantes del municipio.

Carteles expuestos en las oficinas municipales; también en marquesinas de paradas de autobús.

Trípticos repartidos en puntos estratégicos e insertados en la Revista Municipal.

Asociaciones de padres de alumnos y consejos escolares de colegios.



- **APROVECHAR EL SERVICIO POTENCIANDO SU UTILIDAD PARA EL MUNICIPIO:**
Hasta la fecha el Servicio se ha implantado exclusivamente en el ámbito de las relaciones entre vecinos, renunciando a su intervención en ámbitos en los que su utilidad también está demostrada.
Se sugiere sopesar la conveniencia de su utilización en otros ámbitos de interés municipal como:
 - Colaboración con la policía local. Nueva jornada de Divulgación y Formación a la Policía local en 2017.
 - Espacio público: uso y convivencia en los espacios públicos.
 - Introducción de la mediación escolar. Formación en Instituto Diego Velázquez en 2017.
 - Mediación familiar.

