

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

**INFORME
2017**

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

2.- RESULTADOS

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

3.- ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y PROPUESTAS ALCANZADOS EN 2017.

4.- POSIBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2018



DESCRIPCION DEL SERVICIO



El Servicio fue 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

Está 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. Las valoraciones de éstos son recibidas por el servicio de Atención al Vecino.



FUNCIONES Y PRESTACIONES:

- Divulgación y fomento de la cultura del entendimiento y resolución pacífica de los conflictos entre los vecinos
- 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.



ANÁLISIS DE RESULTADOS



RECUENTO GLOBAL

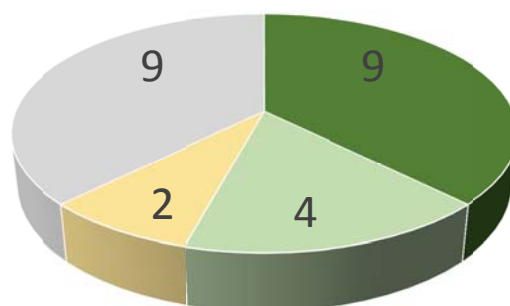
ASUNTOS RECIBIDOS	TOTAL
SE HAN RECIBIDO EN EL SERVICIO en 2017	23
ASUNTOS PENDIENTES DEL AÑO 2016	1

INTERVENCION DEL SERVICIO	TOTAL
ASUNTOS MEDIADOS	9
ASUNTOS QUE SE HAN GESTIONADO POR EL SERVICIO, SIN QUE SE INICIARA FORMALMENTE EL PROCESO DE MEDIACIÓN	4
ASUNTOS EN PROCESO	2
NO MEDIADOS. (EL PROCESO DE MEDIACION NO SE HA INICIADO NI EL SERVICIO HA INTERVENIDO EN EL ASUNTO, POR DIVERSAS CAUSAS)	9

RESULTADOS DE LA INTERVENCION	TOTAL
ASUNTOS MEDIADOS CON ACUERDO	8
ASUNTOS GESTIONADOS CON ACUERDO, SIN PROCESO	4
ASUNTOS MEDIADOS SIN ACUERDO	1



INTERVENCION DEL SERVICIO



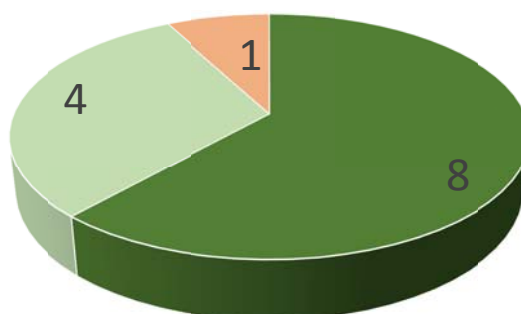
■ MEDIADOS

■ GESTIONADOS SIN PROCESO

■ EN CURSO

■ NO MEDIADOS

RESULTADO DE LA INTERVENCION



■ CON ACUERDO

■ CON ACUERDO SIN PROCESO

■ SIN ACUERDO

ANÁLISIS DE ASUNTOS RECIBIDOS EN EL SERVICIO

TEMA DEL CONFLICTO	TOTAL
MOLESTIAS ESTABLECIMIENTOS RESTAURACION Y OTROS	2
MOLESTIAS POR RUIDO ENTRE VECINOS	5
MOLESTIAS ARBOLADO	3
MOLESTIAS OBRAS	1
MOLESTIAS MASCOTAS	7
MOLESTIAS APARCAMIENTO	2
CONFLICTO CON LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	2
OTROS	2

DE ELLOS...

ANÁLISIS DE ASUNTOS MEDIADOS / GESTIONADOS POR EL SERVICIO

TEMA DEL CONFLICTO	TOTAL
MOLESTIAS ESTABLECIMIENTOS RESTAURACION Y OTROS	2
MOLESTIAS POR RUIDO ENTRE VECINOS	2
MOLESTIAS ARBOLADO	*4
MOLESTIAS MASCOTAS	3
CONFLICTO CON LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	2
OTROS	2

*(3) 2017 + (1) Pte. 2016



ANÁLISIS DE LA DURACION DEL PROCESO (PERIODO).

DURACION DEL PROCESO: MESES	NUMERO DE CASOS
Hasta un mes	3
Hasta 2 meses	5
De 2 a 3 meses	2
Más de 3 meses	3

ANALISIS DE LA EXTENSION DEL PROCESO (SESIONES)

EXTENSION DEL PROCESO: SESIONES PRESENCIALES	Nº DE CASOS
1 SESIÓN	2
2 SESIONES	6
4 SESIONES	1
SIN SESIONES PRESENCIALES	4

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.

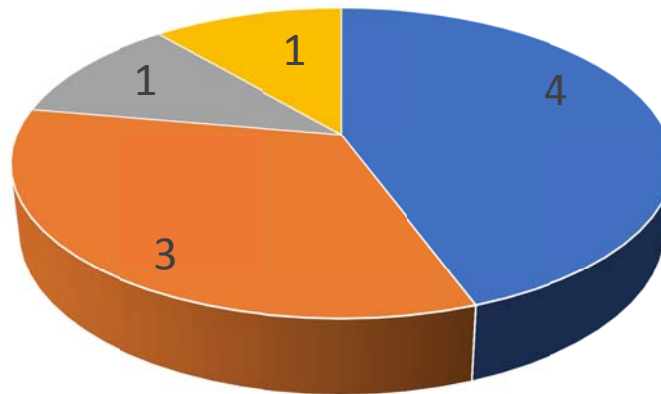
- Promedio de llamadas por cada caso registrado (23+1): 8.
- Promedio de correos e. por cada caso registrado (23+1): 10.



ANALISIS DE ASUNTOS NO MEDIADOS

CAUSA DE NO INICIAR EL PROCESO TRAS CONTACTO CON ATV	TOTAL
Ofrecimiento del Servicio: SIN RESPUESTA DEL VECINO	4
Ofrecimiento del Servicio: Vecino elige no seguir el proceso	3
La otra parte no tiene interés en iniciar el proceso	1
No se Inicia por Indicación del Ayto.	1

CAUSA DE NO INICIAR EL PROCESO



- SIN RESPUESTA DEL VECINO
- NO DESEA INICIARLO
- NO DESEA INICIARLO LA OTRA P.
- POR INDICACION DEL AYTO.

ANALISIS DEL ORIGEN DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS

COMO HAN CONOCIDO EL SERVICIO	TOTAL
POLICÍA LOCAL	6
SERVICIO DE ATENCIÓN AL VECINO	10
SERVICIOS SOCIALES	1
OTRAS CONCEJALIAS	2
PAGINA WEB	2
REVISTA MUNICIPAL	1
ADMINISTRADORES DE FINCAS	2



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 13 casos cerrados con acuerdo:

- En 8 casos se ha cumplido el acuerdo en los términos pactados con plena satisfacción de los implicados.
 - Existe un acuerdo que según el criterio de uno de los afectados se está cumpliendo con algunas carencias.
 - Hay un caso en proceso de cumplimiento del acuerdo.
 - En uno de los casos una de las partes considera que la otra no está cumpliendo el acuerdo de mediación y quiere optar por la vía judicial.
 - A fecha de hoy falta por obtener respuesta de dos de los casos.
-
- 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.



ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y PROPUESTAS ALCANZADOS EN 2017



SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS PARA 2017:

➤ 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.

Hecho: Se lleva a cabo por Atención al Vecino, a la finalización de cada caso, a requerimiento del Servicio de Mediación.

- 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 una zona de espera adecuada.

Hecho: Desde el mes de diciembre el Servicio se ha trasladado al edificio de Servicios Sociales y se ha dotado de un despacho independiente, con una zona de espera adecuada que permite la privacidad y comodidad de los usuarios.

- Señalización conveniente de la ubicación del Servicio para la localización adecuada del mismo.

Hecho: Desde el mes de diciembre se ha instalado una placa en la puerta del despacho en el que se presta el Servicio de Mediación.

➤ 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.



- Se llevó a cabo un mailing por el propio Servicio, a través de correo electrónico, informando a los Administradores de Fincas que actúan en el pueblo de la existencia y características del mismo.
- Se han llevado a cabo algunas acciones de difusión, que sin duda deben mantenerse e incrementarse: Se proponen nuevas acciones en esta línea para 2018.

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.

No se ha hecho

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

Parcialmente conseguido

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

No se ha hecho.

- Asociaciones de padres de alumnos y consejos escolares de colegios.

No se ha hecho



POSIBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA Y DESARROLLO PARA 2018



OBJETIVOS Y PROPUESTAS PARA 2018:

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 SE PROPONE:

➤ **INCREMENTAR LA DIVULGACION DEL SERVICIO:**

- Edición de dípticos; para exponer en lugares de acceso y para encartar junto con comunicaciones del Ayto. y/o la Revista Municipal.
- Presentaciones a otros servicios del Ayto., mediante sesiones programadas.
- Colaboración con la policía local. Nueva jornada de Divulgación y Formación a la Policía local en 2018.

➤ **APROVECHAR EL SERVICIO POTENCIANDO SU UTILIDAD PARA EL MUNICIPIO:**

Hasta la fecha el Servicio se ha implantado exclusivamente en el ámbito de las relaciones de vecindad, renunciando a su intervención en otros ámbitos en los que su utilidad también está demostrada.

Se sugiere sopesar la conveniencia de su utilización en otros ámbitos de interés municipal que puedan ser derivados por los Servicios Sociales: conflictos familiares, de pareja, interculturales.

➤ **GARANTIZAR LA CALIDAD Y LA ADECUACION DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS VECINOS:**

- Mantener el seguimiento de los casos cerrados, por el propio servicio.
- Envío efectivo de las Encuestas elaboradas para los usuarios, conteniendo opinión sobre los distintos aspectos del servicio y sugerencias para mejorarlo y potenciarlo.

