
5. Seguiment i avaluació del Pla

La implementació és la fase de posada en marxa del Pla per a la Convivència. Per això, i encara que s'incloguin en el mateix mesures pròpies del desenvolupament del propi Pla, el gruix de la fase de seguiment serà posterior a la seva aprovació.

El seguiment de la implementació serà un moment clau per definir l'avaluació del Pla, doncs la informació necessària sobre el funcionament dels mecanismes de gestió i sobre la conveniència de les actuacions dissenyades al Pla d'Actuació s'haurà de recollir en aquesta fase.

Juntament amb el seguiment, en aquesta fase és imprescindible fer una bona comunicació del Programa de Convivència per donar a conèixer els objectius a la ciutadania, de manera que es fomenti la corresponsabilitat social als processos de gestió i, a la vegada, s'enforteixi la seva funció pedagògica.

5.1 *Espais de treball pel seguiment del Pla*

El seguiment del Pla es defineix a partir del treball conjunt de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat i la ciutadania. Tal com s'ha definit a les fitxes d'actuacions, existeixen dos espais de treball per desenvolupar les actuacions: **la Taula de Coordinació de la Convivència i la Taula de Seguiment Ciudadà.**

La Taula de Coordinació per la Convivència dóna forma a la dimensió interna del Pla i defineix el treball conjunt de les diferents àrees de l'Ajuntament amb competències en els àmbits de la convivència. Així, i de manera més específica, formaran part d'aquesta comissió:

- L'Alcalde de Sant Feliu de Llobregat
- La presidenta de l'Àrea de Serveis Personals
- La gerent
- El responsable del Programa de Convivència
- La directora de l'Àrea de Serveis Personals
- La cap del Departament de Serveis Socials
- L'inspector cap de la Policia Local
- La cap del Departament d'Educació

- La responsable del Programa de la Dona
- La responsable dels Programes de Nova Ciutadania, participació i Solidaritat
- La responsable del Programa de Joventut
- El coordinador del Pla d'Intervenció Integral de Can Calders i La Salut
- Un/a tècnic/a jurista

A l'hora d'organitzar aquest espai cal tenir en compte els següents criteris bàsics:

- La periodicitat serà mensual.
- Per coordinar millor les tasques s'utilitzaran les eines telemàtiques (intranet) per millorar el contacte i la corresponsabilitat de les diferents àrees.

La Taula de Seguiment Ciutadà dona forma a la dimensió externa del Pla i defineix el treball conjunt de l'administració local i els agents socials. Així, formaran part d'aquesta comissió:

- El polític/ca i el responsable tècnic/a referents del Pla.
- El teixit associatiu del municipi, en especial les entitats generalistes de territori (AA.VV.), les entitats representatives de col·lectius referents a característiques personals (joves, dones, gent gran, persones immigrades, etc.) i, en general, totes les entitats que hi estiguin interessades.
- Les entitats de l'àmbit professional, com gestors de finques, associacions de comerciants, etc.
- Els representats dels mitjans de comunicació local: diaris, ràdio, internet, etc.

A l'hora d'organitzar aquest espai cal tenir en compte dos criteris bàsics:

- Aquesta Taula hauria de tenir un plenari anual on es farà l'avaluació de l'any anterior i es planificarà la tasca del següent. Més enllà d'aquest plenari de rendició de comptes es podrien configurar comissions específiques per desenvolupar aquells projectes on el teixit associatiu pugui tenir una responsabilitat en les actuacions.
- El criteri de corresponsabilització, segons el qual el teixit social ha de comprometre's amb els objectius del Pla. Això obliga a l'administració a oferir un màxim d'informació i, per part del teixit associatiu a co-realitzar aquestes accions i incorporar la convivència entre els seus objectius.

5.2 Principis per a un bon seguiment del Pla

Una vegada aprovat el Pla de Convivència serà el moment d'implementar les actuacions prioritzades. En aquesta fase és imprescindible anar recopilant la informació imprescindible per al seguiment i avaluació del Pla.

El Programa de Convivència té una sèrie de **punts forts** que permeten realitzar un bon seguiment del pla:

- Fort **lideratge polític** assegurat per la presència de la figura de l'Alcalde a la Taula de Coordinació per la Convivència. El caràcter transversal del pla fa necessari identificar una responsabilitat política que lideri per evitar la dispersió de les actuacions.
- Una **estructura tècnica** consolidada que coordini els esforços municipals, donat que les accions a desenvolupar seran assumides per diferents àrees de l'organització.
- Molt sovint, la implementació obligarà a fer actuacions per a la millora de la capacitat dels agents involucrats, ja que la manca de formació per a portar a terme una actuació a vegades no és fàcilment detectable en el procés d'elaboració del Pla d'acció.

- El compliment amb els compromisos per part dels agents que comporta la implementació de les actuacions del Pla d'Actuació s'ha de fer de manera col·laborativa. Per això, és indispensable comunicar bé, donar protagonisme a l'agent i deixar espai per a la seva iniciativa a l'hora de definir com portar a terme una actuació. Cal tenir present que un procés on hi participen diverses àrees d'una organització comporta una doble aproximació organitzativa, per una banda una capacitat per adequar-se de manera flexible a la realitat de l'organització i, per altra, la possibilitat d'incorporar canvis en les maneres de treballar de les diferents àrees.
- Realitzar informes periòdics sobre a) acompliment del Pla d'Actuació i b) evolució dels indicadors de la diagnosi (segons el quadre d'indicadors definit anteriorment). Aquests informes es realitzaran a partir de la centralització del treball realitzat per les diferents àrees, així com del treball realitzat pel teixit associatiu que s'ha compromès amb el desenvolupament d'actuacions del Pla d'Actuació.
- Estar sempre disposats a redefinir el Pla, donat que el procés d'implementació s'ha d'ajustar a les característiques de l'organització i als recursos existents i, molt sovint, aquesta realitat obliga a redefinir prioritats i períodes d'implementació. Quan existeixin dificultats en la posada en marxa o en el desenvolupament d'una actuació concreta s'haurà de comunicar el més aviat possible per definir la correcció a realitzar i posar-la en marxa el més aviat possible.
- Aquests informes seran presentats de manera periòdica als dos espais de participació, la Taula de Coordinació i la Taula de Seguiment Ciutadà.

5.3 *L'avaluació del Pla de Convivència*

L'avaluació és la fase de seguiment diacrònic del desenvolupament del Pla d'Actuació i de les condicions socials que li donen sentit mitjançant indicadors objectius (incidències i indicadors) i subjectius (percepcions) amb la finalitat de redefinir, si s'escau, les actuacions del Pla.

Més enllà d'indicadors genèrics sobre la implementació del Pla, l'element imprescindible per a una bona avaluació és definir de manera adequada els mecanismes d'avaluació de cadascuna de les actuacions plantejades al Pla d'Actuació, raó per la qual una de les tasques imprescindibles a les fitxes plantejades anteriorment és encertar amb aquells indicadors que possibilitin un seguiment real de les diferents dimensions de l'acompliment d'aquestes actuacions.

L'avaluació és un factor clau per a la planificació, raó per la qual ha de ser incorporada a l'àmbit de la planificació de polítiques públiques destinades al foment de la convivència. L'avaluació continua és una de les eines que ajuden a la planificació i a la necessària retroalimentació posterior. Donada la seva importància, s'ha de fer un esforç per mantenir una avaluació periòdica i, si el dia a dia de l'administració local no ho permet, recorre a institucions externes per a la seva realització.

Els **objectius de l'avaluació** són:

- Obtenir informació descriptiva sobre els resultats assolits per el conjunt d'actuacions integrades al Pla d'Acció que possibiliti tenir una visió històrica de l'evolució en el seu desenvolupament i disposar d'un ventall d'informació susceptible de comunicar a l'organització, als professionals, a l'entorn i a la ciutadania.
- Identificar i consensuar una bateria d'indicadors i registres necessaris per tal d'iniciar la tasca d'homogeneïtzació i sistematització del sistema d'informació entre els agents d'actuació (Quadre d'indicadors).
- Valorar la pertinència en referència als objectius generals que es proposava el Pla de Convivència del conjunt d'actuacions desenvolupades al Pla d'Actuació.

- **Valorar la percepció dels agents participants** (equips municipals, entitats, ciutadania) respecte a la necessitat i èxit del Pla.
- Millorar la cultura de l'avaluació entre l'equip de responsables de la implementació del Pla.

En la següent taula es mostren els indicadors presentats en les fitxes per cadascuna de les accions i que s'hauran d'incorporar al quadre d'indicador per a realitzar un correcte seguiment de l'acompliment del Pla d'Actuació.

La proposta d'indicadors per a l'avaluació i seguiment del PLPC ha de seguir aquest paràmetres genèrics, però més enllà els indicadors concrets s'han de definir per a cadascuna de les actuacions proposades. Així, els indicadors per avaluar qualsevol de les dimensions d'una eina d'informació no necessàriament serà de la mateixa tipologia que per una eina normativa. En l'elaboració de les actuacions i de la seva corresponent fitxa cal realitzar un treball específic per definir aquells indicadors que millor poden mesurar aquests criteris exposats tenint en compte la disponibilitat de dades i l'ajust del mateix a la realitat que vol monitoritzar.

EIXOS	ACTUACIONS	Indicadors Quantitatius	Indicadors Qualitatius
	1.1 Campanya "la plaça de tothom"	Nº d'Actuacions realitzades Nº d'incidències registrades	
	1.2 Jocs al carrer	Nº Infants participants Nº sessions realitzades % de compromisos executats	Grau de satisfacció dels usuaris
	1.3 Accés segur a les escoles	Nº de centres beneficiats Nº hores de campanya Nº incidències recollides	Precepció de seguretat dels usuaris
	1.4 Programa de patis oberts a les escoles	Nº d'avisos de manteniment Nº avisos intervenció policia Nº usuaris	Valoració comunitat educativa Valoració usuaris
	1.5 Tallers de lleure a la biblioteca	Nº d'infants participants	Grau de satisfacció dels infants
	1.6 L'esport com eina de cohesió social	Nº d'infants participants Nº d'entitats esportives implicades	Grau de satisfacció dels infants i de les entitats implicades
	1.7 Jovestiu esport	Nº d'infants participants Nº d'entitats esportives implicades Nº d'equips conformats	Grau de satisfacció dels infants i de les entitats implicades
	1.8 Lliga de futbol sala intercultural	Nº de persones participants Nº de nacionalitats presents Nº de conflictes generats	Grau de satisfacció dels infants i de les entitats implicades
	2.1 Campanyes de sensibilització focalitzades	Nº interaccions ciutadania Nº d'actuacions Nº propostes rebudes Nº queixes rebudes Nº d'infraccions tramitades	Interaccions amb la ciutadania
	2.2 Campanya de civisme	Nº interaccions ciutadania Nº d'actuacions Nº propostes rebudes Nº queixes rebudes Nº d'infraccions tramitades	
	2.3 Campanya de gestió de residus	Nº accions anuals Nº comerços informats Evolució de les queixes	
	2.4 Campanya tinença responsable de gossos	Nº dies de campanya Nº hores de campanya Nº intervencions Nº incidències Nº informes generats	
	2.5 Educació vial escolar	Nº d'accions desenvolupades	Grau satisfacció dels professors
	2.6 Taller ocupacional "Fem barri"	Nº persones participants Nº actuacions portades a terme Nº de participants que han assolit un lloc de treball	Grau satisfacció professionals assistents al taller
	2.7 Combatre la rumorologia	Nº professionals assistint formació Nº comissions internes Nivell rumorologia (enquesta)	Grau satisfacció professionals assistents als cursos.
	2.8 Taller intergeneracional	Nº de persones grans participants Nº d'escoles que demanen aquesta actuació	Grau satisfacció de les persones participants.
	2.9 Sensibilització als centres escolars	Nº de centres participants Nº activitats implementades Nº alumnes participants Nº entitats col·laboradores	Grau satisfacció de les escoles Grau d'assoliment d'objectius

EIXOS	ACTUACIONS	Indicadors Quantitatius	Indicadors Qualitatius
	3.1 Sessions d'acollida	Nº de persones assistents Nº de persones derivades d'altres serveis Nº informes d'arrelament que adjunten certificat d'assistència	Grau de satisfacció dels assistents
	3.2 Sant Feliu, ciutat acollidora	Nº informes d'arrelament que adjunten certificat d'assistència a les sessions d'acollida	Grau de satisfacció de les entitats
	3.3 Català per a dones nouvingudes	Nº derivacions a l'Escola de persones adultes Nivell assolit de català Nº persones participants al curs	Grau de satisfacció de les entitats
	3.4 Voluntariat per la llengua	Nº de parelles per curs	
	3.5 Foment del teixit associatiu	Nº d'entitats participants a les sessions Nº entitats de nova creació	Accions conjuntes entre diferents entitats Valoracions per part de les entitats del programa
	3.6 Formació per entitats	Nº d'entitats participants a les sessions Nº de projectes presentats Nº Tallers realitzats	Valoracions per part de les entitats del programa Valoració tècnica dels projectes presentats
	3.7 Taller de revisió de l'ordenança de convivència	Nº de persones participants Nº d'aportacions dels participants	
	4.1 Servei de mediació	Nº d'actuacions Augment de les derivacions des dels diferents serveis Resultat dels casos de mediació derivats	
	4.2 Mediació intercultural	Nº de casos treballats Nº de casos derivats dels diferents departaments	Grau de satisfacció per part dels professionals Grau de satisfacció per part dels usuaris
	4.3 Servei mediació habitatge	Nº de persones ateses Nº de mediacions dutes a terme Nº de mediacions amb resultat positiu Nº desnonaments evitats	
	4.4 Treballs en benefici de la comunitat	Nº d'expedients oberts Nº persones que fan el treball Reincidència dels participants en actes d'incivisme	
	5.1 Quadre d'indicadors de convivència	Incidències diferents serveis Actuacions diferents serveis	
	5.2 Escolta activa a les xarxes socials	Informació tramesa a les xarxes socials Detecció de conflictes latents a les xarxes socials	
	5.3 Sondeig d'opinió sobre convivència	Les dades analitzades de l'enquesta	
	5.4 Taula de coordinació per la convivència	Nº sessions de la taula Nº d'actuacions analitzades	Grau de satisfacció dels participants
	5.5 Taula de seguiment ciutadà	Nº assistents a la Taula Nº de convocatòries Nº de grups de treballs generats	
	5.6 Xarxes de barris	Nº de barris amb Xarxes Nº sessions de participació Nº d'entitats participants Nº d'actuacions proposades i executades conjuntament	Grau de satisfacció dels participants Avaluació dels professionals
	5.7 Difusió del Servei de Convivència	Nº sessions realitzades Nº d'alumnes participants	Grau de satisfacció organitzadors