
 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés Transversal	Títol: Responsabilitat Social: Mediació (Gabinet D'Atenció i Mediació)	
	Codi: FPT_D6B2	Versió 01	Pàgina 1 de 4

	<i>Nom i cognoms</i>	<i>Càrrec</i>	<i>Unitat o Servei</i>	<i>Data</i>
<i>Redactat Per:</i>	Dídac Villagrasa	Mediador	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	12/2019
<i>Revisat Per:</i>	M. Pilar Bonet	Mediadora	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	01/2020
<i>Aprovat Per:</i>	Dídac Villagrasa	Mediador	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	01/2020
	Maite Vilalta Ferrer	Vicerectora	Vicerektorat d'Igualtat i Acció Social (VRIAS)	01/2020
<i>Històric</i>	<i>Versió</i>	<i>Data</i>	<i>Tipus canvi</i>	
	01	01/2020	Redacció de la fitxa del procés	

Diagrama de Flux: [Enllac](#) plataforma SAIQU-T


 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés Transversal	Títol: Responsabilitat Social: Mediació (Gabinet D'Atenció i Mediació)	
	Codi: FPT_D6B2	Versió 01	Pàgina 2 de 4

Missió del procés	Establir canals de comunicació interns, clars i fluides, de baix cap dalt per poder fer-se sentir, i des d'on es rebí una atenció i una resposta personalitzada i ràpida. Crear un procés d'implantació d'una cultura de respecte i humanització que es vol impulsar, mantenir i tutelar. Garantir el respecte a la dignitat de les persones en el desenvolupament de les seves activitats, i la seguretat i la integritat personals en l'exercici d'aquestes		
Entrades	Col·lectius UB amb conflictes interpersonals que afectin el desenvolupament de les seves activitats i la seva integritat personal	Sortides	Signar propostes d'acords. Espai d'atenció i orientació per col·lectius UB Servei de Mediació Millora de la Qualitat universitària en tots els àmbits Eina de gestió de conflictes: Formulari de contacte [enllaç a formulari web] Procediment UB: Gestió de conflictes interpersonals (Gabinet d'Atenció i Mediació) - (A214-01) (intranet) Jornades de sensibilització sobre el valor de la mediació a les facultats Protocol per a la prevenció, la detecció i l'actuació contra les situacions d'assetjament sexual i per raó de sexe, identitat de gènere i orientació sexual, i altres conductes masclistes (col·laboració amb la Unitat d'Igualtat i l'OSSMA)
Parts interessades pertinents al procés	Qualsevol membre de la comunitat universitària PAS, PDI i estudiants ¹ Qualsevol òrgan de govern de la UB (principalment: Claustre Universitari UB i Consell Social UB) Derivació de casos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient (OSSMA) ▪ Unitat d'Igualtat UB ▪ Recursos Humans UB ▪ Vicerectorats UB ▪ Sindicatura de Greuges UB ▪ Serveis jurídics UB 	Normativa Directrius Guies	Acord del Consell de Govern amb data 8 de febrer de 2010 Llei 15/2009, de 22 de juliol, de Mediació en l'Àmbit del Dret Privat [PDF] Llei 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal [PDF] Estatut de la Universitat de Barcelona [enllaç a web] Reglament del Gabinet d'Atenció i Mediació de la Universitat de Barcelona [PDF] aprovat pel Consell de Govern 8 de febrer 2010

Responsabilitats


<i>Vicerectorat d'Igualtat i Acció Social (VRIAS)</i>	Veïllar per al desenvolupament i supervisió del procés a la UB
<i>Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)</i>	Veïllar per la gestió del procés i revisió periòdica del procés. Gestionar el procés, la documentació, el manteniment dels indicadors.
Mediadors	Gestionar el procés, la documentació, el manteniment dels indicadors
<i>Òrgans competents dels centres propis i adscrits</i>	Veïllar per al desenvolupament i supervisió del procés en el seu centre.

¹ L'any 2016 el GAM va començar a oferir els seus serveis també als estudiants
Les còpies impreses del document no tenen garantia de vigència * *pendent de revisió lingüística*

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés Transversal	Títol: Responsabilitat Social: Mediació (Gabinet D'Atenció i Mediació)	
	Codi: FPT_D6B2	Versió 01	Pàgina 3 de 4

Fases principals del procés	Què	Com	Qui	Quan/terminis
	Petició de l'usuari	L'usuari es posa en contacte amb el Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM) per telèfon, via e-mail, en persona, o emplenant el formulari que es troba a la web del GAM. Veure Reglament	Qualsevol membre de la comunitat universitària Veure Reglament	Permanentment
	Programació reunió inicial	Programació d'una primera trobada amb l'usuari.	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	Permanentment
	Reunions posteriors	Els mediadors acorden les reunions que calguin amb l'usuari per tal de reduir l'escalada en el conflicte i recollir suficient informació per elaborar un diagnòstic. Veure Reglament	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	Permanentment
	Valoració i anàlisi	El GAM, a partir de la informació recollida, fa la valoració i anàlisi de la casuística plantejada, dissenyant l'estratègia d'intervenció. Veure Reglament Depenent de cada cas, aquest pot ser resolt només amb les reunions posteriors en que s'atura l'escalada en el conflicte sense precisar d'una mediació (punt 7 del procediment), iniciant un procediment de mediació o intermediació (punt 6 del procediment), o derivant el cas a la unitat competent (punt 5 del procediment).	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	Permanentment
	Derivacions	Veure Procediment UB: Gestió de conflictes interpersonals (Gabinet d'Atenció i Mediació) - (A214-01) . Veure Reglament	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	Permanentment
	Intervenció del GAM	Veure Procediment UB: Gestió de conflictes interpersonals (Gabinet d'Atenció i Mediació) - (A214-01) . Veure Reglament	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	Permanentment
	Revisió i millora	Cada any s'inclou un resum de les activitats, acompliments dels objectius anterior i objectius futurs a la memòria anual de responsabilitat social	Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)	Anual

Informació documentada associada al procés	Documentació	Ubicació	Gestor
	Procediments UB: Gestió de conflictes interpersonals (Gabinet d'Atenció i Mediació) - (A214-01)	Web Procediments UB	Servei d'Organització i Qualitat (APQUB)
	Memòria resum a la memòria anual de responsabilitat social (apartat la gestió de l'ambient laboral)	Web oficina de control intern, riscos i responsabilitat Social corporativa	Oficina de control intern, riscos i responsabilitat Social corporativa
	Enquestes de satisfacció (5 preguntes)	Unitat de Treball GAM	GAM
	Procediment específic de Qualitat PEQ 100	Web dels Centres	Centres
	Creació del GAM a la UB (informació 2012)	Web UB Entorns web	GAM

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés Transversal	Títol: Responsabilitat Social: Mediació (Gabinet D'Atenció i Mediació)	
	Codi: FPT_D6B2	Versió 01	Pàgina 4 de 4

Indicadors associats al procés	Codi	Denominació	Acceptació	Meta
	D6B2a	Indicadors Memòria Anual de Responsabilitat Social Nombre de casos atesos darrers 3-4 anys (per l'activitat que realitzen i desglossat per gènere)		
	D6B2b	% casos tancats als darrers 3-4 anys	80%	100%
	D6B2c	% per tipus de gestions darrers 3-4 anys (mediació, intermediació, atenció i derivació)		