

## Ficha de experiencia

### Título del proyecto

Servicio de Mediación en Zonas de Ocio Nocturno del Ayuntamiento de Barcelona

### Localización

**Ciudad:** Barcelona

**Región:** Cataluña

**País:** España

### Duración

2021 - actualidad

### Resumen breve

Servicio de gestión alternativa de conflictos en entornos de ocio nocturno. El objetivo principal de este servicio es el de compatibilizar el descanso vecinal con el ocio nocturno, así como promover que la vida nocturna se desarrolla de manera segura. Para ello, se cuenta con mediadores que acuden a las zonas de ocio a demanda de los distritos e intervienen con herramientas de gestión alternativa al conflicto. Los mediadores se organizan en 2 binomios.

### Antecedentes

Desde el desconfinamiento y la relajación de medidas preventivas por el Covid-19 surgieron problemas de seguridad en entornos de ocio nocturno, con grandes concentraciones de personas donde la conflictividad y la molestia a los vecinos propició que el consistorio tomara medidas para gestionar la inseguridad durante las horas nocturnas.

### Objetivos

- Prevenir y gestionar los conflictos de baja – media intensidad – aquellos donde no existe violencia física – que se producen entre la noche y la madrugada en los locales de ocio

nocturno y en la vía pública a través de las técnicas de la gestión alternativa de conflictos y la mediación.

- Impulsar la mediación como herramienta para la gestión y resolución de conflictos donde las partes implicadas y afectadas participan de forma activa para encontrar soluciones en las que se sientan cómodas.
- Generar consensos y/o acuerdos para abordar el conflicto y gestionarlo a medio y largo plazo, acompañando a las diferentes partes implicadas a establecer vías de diálogo que eviten la escalada y cronificación del conflicto.
- Mejorar la comunicación entre los diferentes agentes de la noche facilitando de esta forma la construcción de espacios relacionales y de diálogo que permitan una comunicación ágil, eficiente y eficaz donde cada una de las partes pueda exponer sus necesidades e intereses, que permitan acercamiento de las diferentes partes desde el conocimiento del otro.
- Potenciar comportamientos de civismo entre los usuarios del ocio nocturno con el fin de evitar conductas y/o comportamientos que alteren la buena convivencia en la ciudad y/o estropeen mobiliario urbano.
- Favorecer la convivencia entre aquellas personas que quieran descansar, las gerencias del ocio nocturno y aquellas personas que quieran disfrutar de la fiesta.
- Promover espacios seguros de socialización en los que las personas que se concentren lo hagan con las máximas garantías de seguridad, evitando situaciones de riesgo para las personas. Especialmente en aquellas situaciones de vulnerabilidad debido a la ingesta de alcohol y otras sustancias que pueden causar situaciones de vulnerabilidad y pérdida de conciencia, a través de la implicación de las personas que participan en estos espacios a hacerlo de forma responsable.

## Destinatarios/as

Vecindad del territorio, locales de ocio nocturno, clientes del ocio nocturno

## Estrategias y actividades

- Dar a conocer la existencia del Servicio de Mediación en Zonas de Ocio Nocturno en los Distritos 02 Eixample, 05 Sarrià – Sant Gervasi y 10 Sant Martí como un servicio dirigido a los diferentes agentes vinculados al ocio nocturno.
- Generar alianzas de cooperación y coordinación entre Servicio de Mediación en Zonas de Ocio Nocturno, locales de ocio nocturno, así como con personas usuarias de estos espacios.
- Fomentar la colaboración de los locales de ocio nocturno, controladores de acceso, gestores de colas, vigilantes de seguridades y personal de civismo, haciéndoles partícipes en la búsqueda de soluciones y mecanismos para garantizar un ocio nocturno de calidad.
- Dar voz a todos los agentes de la noche a través de la creación de espacios de escucha activa que permitan recoger sus emociones y percepciones, teniendo en cuenta la

situación que ha vivido en el sector del ocio nocturno en los últimos años, y construyendo un relato conjunto para abordar situaciones de conflicto.

- Disminuir las conductas incívicas – botellones, micciones, roturas de mobiliario urbano, gritos y disturbios, reproductores de música, entre otros– consiguiendo así hacer compatible la fiesta con el descanso de los vecinos y vecinas. Especial énfasis en la disminución de suciedad en la vía pública derivada de los botellones.
- Reducir el número de quejas y molestias causadas por el ocio nocturno, a la vez que se gestionan y trabajan para evitar que se produzcan en un futuro.
- Asegurar espacios de diálogo y encuentro que permitan fomentar la comunicación a fin de que las diferentes partes implicadas en un conflicto sean las encargadas de encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes, ya sea a través de la mediación o de las diferentes técnicas de la Gestión Alternativa del Conflicto.
- Informar de aquellas zonas poco seguras por carencia o disfunciones de elementos estructurales, como puede ser un alumbrado insuficiente, espacios que predisponen a situaciones de riesgo para las personas.
- Identificar y detectar posibles situaciones que pueden suponer un riesgo para las personas debido a la ingesta de alcohol u otras sustancias, convirtiéndose con un objetivo fácil frente a otras personas que buscan sacar provecho de esta situación de vulnerabilidad. Derivar a los servicios de emergencia pertinentes aquellas situaciones en las que no sea posible actuar desde la mediación y se detecte un riesgo por la seguridad de las personas.

## Colaboradores

Empresa subcontratada (Portacabot), locales de ocio nocturno, vecinos. Participan Guàrdia Urbana de Barcelona. Como se actúa a demanda del distrito, son estos quienes lideran las intervenciones, en las que se integra la Dirección de Servicios de Prevención del Ayuntamiento de Barcelona como colaboradora.

## Presupuesto

Si se desea conocer el presupuesto, contactad con [prevencio@bcn.cat](mailto:prevencio@bcn.cat).

## Resultados

En la siguiente tabla se pueden ver las actuaciones realizadas en 2022 según tipología de conflicto y distrito.

<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>	<b>Dto 2</b>	<b>Dto 5</b>	<b>Dto 10</b>	<b>Total</b>
Actos vandálicos y/o incívicos	Daños sobre el mobiliario urbano	5	6	30	41
Aglomeración puertas locales	Momento de cierre, durante la apertura y colas de acceso.	0	221	59	280
Aglomeración de personas	Concentración de jóvenes en puntos estratégicos y repetitivos. Se ha tenido en cuenta los grupos de botellón, personas que se desplazan, y personas que se están en la vía pública decidiendo hacia dónde ir una vez se han cerrado los locales de pública concurrencia.	15	0	265	280
Botellas de vidrio	Botellas llevadas por personas usuarias que al detectar que se han abandonado se les ha preguntado si podrían retirarlas.	4	0	114	118
Aparatos reproductores de música	Reproducción de música utilizando medios amplificadores tipo altavoces Bluetooth o de vehículos a motor.	3	9	95	107
Peleas con agresión física	Se ha observado intervención por parte de los vigilantes de seguridad.	0	5	6	11
Buenas prácticas	Toda esa conducta y/o comportamiento que presume una acción respetuosa hacia las personas y el espacio público.	0	12	31	43
Bolsas de plástico	Personas que se detectan llevan bolsas de plástico con lo que parece ser bebidas alcohólicas.	33	0	24	57
Botellón	Consumo de alcohol en el espacio público.	17	183	745	945
Botellón gestionado y recogido más tarde	Botellones donde después de una intervención del equipo de mediación se ha podido observar que posteriormente ha sido recogido.	0	24	84	108
Conducción de Riesgo	Se han tenido en cuenta las conducciones con patinete eléctrico y puntualmente vehículos a motor en la zona de Pere IV con C. Pamplona.	0	0	21	21
Consumo de sustancias estupefacientes	Consumo de sustancias estupefacientes voluntaria e involuntaria. Se ha observado consumo de óxido nitroso, ketamina, cocaína y/o análogo.	0	20	52	72
Conductas sexuales	Detección de personas realizando prácticas sexuales y/o exhibicionismo.	0	0	4	4
Controladores cívicos	Se ha observado como positiva la intervención de los controladores cívicos.	0	0	90	90
Detección de situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo por las personas.	Situaciones en las que se detectan conductas y/o comportamientos que ponen en riesgo la seguridad de las personas	0	12	0	12
Diálogo con distintos agentes.	Gerencias y personal de los locales, seguridad y cívicos.	0	272	327	599

Discusión verbal	Rebajo de discusiones en las que hay una escalada verbal.	0	5	18	23
Dispositivo de la GUB	Detección de dispositivos de la GUB sancionando botellones y/u otras actuaciones policiales	0	0	71	71
Dispositivo de Limpieza	Gestión de residuos por parte de los Servicios de Limpieza	0	0	35	35
Factores estructurales	Elementos estructurales que predisponen a conflicto, carencia de papeleras, contenedores de basura, pavimento, alcorques, pilones hormigón...	0	54	50	104
Gestión de colas	Gestión de la cola por parte de los locales de ocio nocturno de forma correcta y evitando molestias.	0	0	41	41
Gestión de residuos por los locales.		0	0	28	28
Vasos de plástico	Salida de vasos de plástico de locales de ocio nocturno.	0	136	195	331
Vasos de cristal		0	36	0	36
Ingesta de alcohol	Gran ingesta de alcohol, estado de semiconciencia - pérdida de conciencia.	0	20	33	53
Interpretación de las ordenanzas	Desconocimiento de las ordenanzas y/o interpretación con defectos de forma.	0	18	36	54
Micciones	Micciones por parte de personas usuarias en el espacio público.	0	228	554	782
Música que genera molestias locales		0	72	0	72
Ruidos, gritos y disturbios	Comunicación con gritos y emisión de cánticos.	8	0	214	222
Sospecha consumo de sustancias no alcohol	Consumo de sustancias estupefacientes voluntaria e involuntaria. Se ha observado consumo de óxido nitroso, cocaína y/o análogo	3	0	0	3
Venta sustancias	Detección debido a que se ha ofrecido a dos binomios del equipo de mediación. En este caso se ha notificado a una patrulla de los Mossos d'Esquadra y por mensajería al jefe de turno de la Guàrdia Urbana de Barcelona con descripción de la persona.	0	0	5	5
Zonas de riesgo	Espacios que por sus características pueden predisponer la comisión de conductas ilícitas o que pongan en peligro la integridad física de las personas.	0	0	32	32
Totalidad de acciones según tipología		88	1333	3259	4680

## **Información adicional**

Esta información ha sido extraída de las memorias técnicas y de los informes de resultados correspondientes al proyecto.