



12. CONVIVENCIA

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
Gestión positiva de conflictos				
1	<p>Ofrecer una primera intervención a las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con unos objetivos anuales de un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos y de 4 días en el otro 20%. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. Se retira el objetivo anual "de 4 días en el otro 20%." 	<p>86% en 48 h</p> <p>8%⁽¹⁾ en 4 días</p>	<p>95% en 48 h</p> <p>4%⁽¹⁾ En 4 días</p>	*
2	<p>Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual de 90%. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual de 80%. 	<p>80%⁽²⁾</p>	<p>82%⁽²⁾</p>	*
3	<p>Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. Se retira el objetivo anual del "55% en menos de 180 días". 	<p>50% ≤ 60 días</p> <p>25%⁽²⁾ ≤ 180 días</p>	<p>52% ≤ 60 días</p> <p>38,5%⁽²⁾ ≤ 180 días</p>	*
4	<p>Ofrecer un servicio de calidad en relación a la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. 	<p>7'42</p>	<p>9</p>	*
Red de transmisión de valores y mensajes positivos				
5	<p>Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la participación del 90% de los institutos públicos de secundaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirados en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 los objetivos anuales " la realización de más de 8 trabajos de investigación, y 3 proyectos de centro". En el año 2018 el enfoque pedagógico cambió y no se han hecho trabajos de investigación. 	<p>100% de institutos públicos</p> <p>7⁽³⁾ proyectos de centro</p>	<p>8, 9% institutos públicos</p>	*



6	Mantener activa la red de transmisión de valores con un incremento del 10% de adhesiones. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019	0,4% ⁽⁵⁾	No evaluado ⁽⁶⁾	
7	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 700 interacciones anuales. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	781	1.490	*
8	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 3 acciones de sensibilización anuales. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019.			*
Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE)				
9	Organizar como mínimo 3 módulos formativos para fomentar entre la población extranjera los conocimientos del entorno local, aspectos socio laborales, sociedad catalana y su marco jurídico. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	3	3	*
10	Conseguir una asistencia de más de 40 personas a los módulos formativos dirigidos a la población extranjera para fomentar los conocimientos del entorno local, aspectos socio laborales, sociedad catalana y su marco jurídico. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	46	63	*
11	Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	8	11	*
12	Conseguir una asistencia de 85 participantes como mínimo a las sesiones de bienvenida a la población extranjera. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	105	172	*
13	Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	Sí	Sí	*
Otros compromisos del Servicio				
14	Atender el 100% de las demandas ciudadanas. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	100%	100%	*
15	Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: a) Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona; b) Red Europea de Ciudades Interculturales. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	Sí	Sí	*

Cumplido
 Incumplido
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos es podrá consultar al web municipal el primer semestre posterior al año evaluable..

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	Muchas de estas solicitudes no entran directamente al Servicio si no que provienen del Buzón de Quejas y otros departamentos. En estos casos la primera intervención de mediación se alarga considerando la fecha de solicitud.	0	En estos casos se acelerará al máximo la intervención del equipo para recortar el tiempo de respuesta.	2019 2020
(2)	<p>Este indicador se incumple básicamente e nel caso de vulnerabilidad social (Personas de la tercera edad, salud mental, desahucios, ocupaciones de vivienda, etc...)</p> <p>Las resoluciones de estas situaciones personales son de difícil solución, no dependen de este servicio y los conflictos en el entorno perduran.</p> <p>También hay un % de casos que si se al final del trimestre, entre octubre y diciembre, difícilmente se pueden cerrar durante el año en curso. Estos casos siempre se arrastran al año siguiente.</p>	0	Revisión de los procesos de trabajo de esta categoría específica de casos.	2019 2020
(3)	EL año 2018 el proyecto cambio y no estaba orientado hacia los trabajos de recerca. A lo largo del 2018 se avanza hacia la elaboración de proyectos de centro en relación a la mejora de la convivencia. (centros por la convivencia)	0	Se ha revisado y modificado este indicador de compromiso de cara al 2019.	2019
(4)	En el momento de cerrar el presente informe no se dispone de estos datos			
(5)	Se han producido 2 adhesiones respecto al año anterior. La red lleva en funcionamiento más de 14 años y se ha estabilizado.	0	Revisar el objetivo en función de la fase en la que se encuentra la Red.	2019
(6)	En el momento de cerrar el presente informe no se dispone de estos datos.			