

## 12. Convivencia

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
12.1.	<b>Gestión positiva de conflictos</b> 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.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	83	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.3.	Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	75	Se mantienen el resto de casos; la mayoría porque presentan situaciones muy diversas y complejas.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas	
12.4.	Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	55	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.6.	Ofrecer un servicio de calidad en relación con la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.7.	<b>Red de transmisión de valores y mensajes positivos</b> 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.	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	82	En estos momentos hay 9 institutos públicos y 2 institutos escuela; por tanto, 11 en total. Hay que decir que 2 de estos centros no se han mostrado receptivos a la participación en este tipo de proyectos.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas	
12.9.	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 700 interacciones anuales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	893	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.10	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo, con 3 acciones de sensibilización anuales.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	16	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.11.	<b>Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE)</b> 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.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

	<b>Compromisos de calidad</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Motivos</b>	<b>Quejas recibidas</b>	<b>Mejoras a implementar</b>	<b>Fechas</b>
12.12.	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.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	67	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.13.	Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.14.	Conseguir una asistencia de 85 participantes como mínimo a las sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	140	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.15.	Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.16.	<b>Otros compromisos</b> Atender el 100% de las demandas ciudadanas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.17.	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.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica