

12. Convivencia

Compromisos de calidad	Resultados anteriores								Resultados 2024					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos				
							Motivos			Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas		
12.1. Gestión positiva de conflictos 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	Implementada	No implementada	74	Dos razones fundamentales: 1) Durante el 2024 el equipo de mediación ha sufrido diversos cambios en el personal: por un lado, entrada de nuevos profesionales; por otro, hacia el último trimestre, la marcha del coordinador y su relevo. 2) Asimismo, la situación decretada de emergencia en la calle Pirineus 9-11 requiere una adaptación de la planificación, dando prioridad a la atención de las situaciones de emergencia. Este operativo puso a disposición de la emergencia, en una primera fase, a todo el equipo de mediación. Posteriormente a una parte del equipo, siendo necesario combinar la atención ordinaria con la situación de crisis de la calle Pirineus.	No se han recibido quejas. Se vuelve a repetir la misma nota de valoración en la medida de la satisfacción ciudadana (9 sobre 10)	La propia normalidad en el equipo, en relación con la normal adaptación del nuevo personal a las metodologías y los tiempos de atención, debería de ser suficiente para corregir de manera natural los indicadores. En todo caso, si las situaciones de emergencia que se han producido al largo del 2024 se vuelven a repetir, no se podrán mantener los estándares de compromisos actuales.	Ya se están implementando.	

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
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	No implementada	No implementada	79	Dos razones fundamentales: 1) Durante el 2024 el equipo de mediación ha sufrido diversos cambios en el personal: por un lado, entrada de nuevos profesionales; por otro, hacia el último trimestre, la marcha del coordinador y su relevo. 2) Asimismo, la situación decretada de emergencia en la calle Pirineus 9-11 requiere una adaptación de la planificación, dando prioridad a la atención de las situaciones de emergencia. Este operativo puso a disposición de la emergencia, en una primera fase, a todo el equipo de mediación. Posteriormente a una parte del equipo, siendo necesario combinar la atención ordinaria con la situación de crisis de la calle Pirineus.	No se han recibido quejas. Se vuelve a repetir la misma nota de valoración en la medida de la satisfacción ciudadana (9 sobre 10)	La propia normalidad en el equipo en relación a la normal adaptación del nuevo personal a las metodologías y los tiempos de atención debería de ser suficiente para corregir de manera natural los indicadores. En todo caso, si las situaciones de emergencia con las que se han producido a lo largo del 2024 se vuelven a repetir, no se podrán mantener los estándares de compromisos actuales. En este caso, se prevé que el aumento en la complejidad de las situaciones atendidas produzca efectos sobre la duración de los expedientes, y por tanto un	Ya se están implementando.
12.4.	Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
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	Implementada	Implementada	9				
12.7.	Red de transmisión de valores y mensajes positivos 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	No implementada	Implementada	90				
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	Implementada	Implementada	965				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
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	Implementada	Implementada	24				
12.11.	Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE) 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	Implementada	Implementada	3				
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	Implementada	103				
12.13.	Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
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	Implementada	139				
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	Implementada	1				
12.16.	Otros compromisos Atender el 100% de las demandas ciudadanas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
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	Implementada	si				