







## 12. CONVIVÈNCIA

### Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
<b>Gestió positiva de conflictes</b>				
1	<p><b>Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb uns objectius anuals un temps màxim de 48h en un 80% dels casos, i en 4 dies a l'altra 20%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual "en 4 dies a l'altra 20%."</li> </ul>	<p><b>86% en 48 h</b></p> <p><b>8%<sup>(1)</sup> en 4 dies</b></p>	<p><b>95% en 48 h</b></p> <p><b>4%<sup>(1)</sup> En 4 dies</b></p>	<p><b>86% en 48 h.</b></p>
2	<p><b>Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 90%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual de 80%.</li> </ul>	<p><b>80%<sup>(2)</sup></b></p>	<p><b>82%<sup>(2)</sup></b></p>	<p><b>75%<sup>(2)</sup></b></p> 
3	<p><b>Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual del "55% en menys de 180 dies".</li> </ul>	<p><b>50% ≤ 60 dies</b></p> <p><b>25%<sup>(2)</sup> ≤ 180 dies</b></p>	<p><b>52% ≤ 60 dies</b></p> <p><b>38,5%<sup>(2)</sup> ≤ 180 dies</b></p>	<p><b>28%<sup>(2)</sup> ≤ 60 dies</b></p>
4	<p><b>Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>7'42</b></p>	<p><b>9</b></p>	<p><b>9</b></p>
<b>Xarxa de transmissió de valors i missatges positius</b>				

5	<p><b>Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 els objectius anuals "la realització de més de 8 treballs de recerca, i 3 projectes de centre". L'any 2018 l'enfoc pedagògic va canviar i no s'han fet treballs de recerca.</li> </ul>	<p><b>100%</b> d'instituts públics</p> <p><b>7<sup>(3)</sup></b> projectes de centre</p>	<p><b>8, 9%</b> d'instituts públics</p>	<p><b>73%<sup>(4)</sup></b> instituts públics</p> 
6	<p><b>Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>781</b></p>	<p><b>1.490</b></p>	<p><b>1.802</b></p>
7	<p><b>Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			<p><b>50</b></p>
<b>Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)</b>				
8	<p><b>Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>3</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>1<sup>(4)</sup></b></p> 
9	<p><b>Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>46</b></p>	<p><b>63</b></p>	<p><b>25<sup>(4)</sup></b></p> 
10	<p><b>Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>8</b></p>	<p><b>11</b></p>	<p><b>0<sup>(4)</sup></b></p> 
11	<p><b>Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>105</b></p>	<p><b>172</b></p>	<p><b>0<sup>(4)</sup></b></p> 
12	<p><b>Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>Sí</b></p>	<p><b>Sí</b></p>	<p><b>Sí</b></p>

Altres compromisos del Servei				
13	<b>Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	100%	100%	100%
14	<b>Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	Sí	Sí	Sí

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

### Compromisos no vigents durant l'any 2020.

Compromisos de qualitat		Resultats*	
		2018	2019
1	<b>Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	0,4% <sup>(5)</sup>	No avaluat <sup>(6)</sup>

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
<sup>(1)</sup>	Moltes d'aquestes sol·licituds no entren directament al Servei si no que provenen de la Bústia de Queixes i altres departaments. En aquests casos la primera intervenció de Mediació s'allarga considerant la data de sol·licitud.	0	En aquests casos s'accelerará al màxim la intervenció de l'equip per tal de retallar el temps de resposta.	2019 2020

(2)	<p>Aquests indicadors s'incompleixen bàsicament en els cassos de vulnerabilitat social (gent gran, salut mental, desnonaments, ocupacions de habitatges, etc.). Les resolucions d'aquestes situacions personals són de difícil solució, no depenen d'aquest servei i els conflictes a l'entorn perduren.</p> <p>També hi ha un percentatge de casos que s'obren al final del trimestre, entre octubre i desembre, i difícilment es poden tancar a l'any en curs. Aquests casos sempre s'arrosseguen a l'any següent.</p> <p>A les raons encara anteriors, s'ha d'afegir la situació de pandèmia i les mesures decretades per fer front a la crisi sanitària, especialment el confinament, que ha impactat directament sobre el normal desenvolupament del servei. El seu àmbit d'intervenció prioritari (la gestió positiva de conflictes mitjançant instruments dialògics) es va veure irremeiablement reduït a causa de la suspensió de les activitats presencials. La prioritat del servei s'adapta i es concentra en la gestió emocional i el suport a situacions de vulnerabilitat social, deixant de banda, i momentàniament aparcats, els processos amb un inici i un final, per a passar al sosteniment i acompanyament en situacions de risc per a la salut i per a mantenir un cert grau de pau social. Així mateix, molts dels processos iniciats van quedar en suspens fins a l'obertura dels espais de relació i, per tant, no va es van poder resoldre durant l'any en curs.</p> <p>Així també, es van prioritzar, seguint les instruccions de la direcció d'àrea, les situacions detectades a la via pública, especialment el seguiment de les situacions de les persones sense llar.</p>	0	<p>Revisió dels processos de treball d'aquesta categoria específica de cassos.</p> <p>Caldrà tornar a valora aquest compromís, un cop recuperat el normal desenvolupament del servei, i ajustar-lo a la realitat.</p>	2019 2020 2021
(3)	L'any 2018 el projecte va canviar i ja no estava orientat cap als treballs de recerca. Al llarg de 2018 s'avança cap a l'elaboració de projectes de centre en relació a la millora de la convivència (Centres per la Convivència)	0	S'ha revisat i modificat aquest indicador de compromís de cara a 2019	2019
(4)	La situació de pandèmia a causa de la COVID-19 i les mesures decretades van afectar aquests compromisos. Per exemple, van provocar la suspensió dels mòduls i les sessions de benvinguda a la població estrangera.		Revisar aquest compromís un cop recuperades les activitats presencials. Si la situació persisteix, caldrà analitzar i valorar el desenvolupament d'aquestes activitats i la possibilitat d'adaptar-les.	2021
(5)	S'han produït 2 adhesions respecte l'any anterior. La Xarxa porta en funcionament més de 14 anys i s'ha estabilitzat.	0	Revisar l'objectiu en funció de la fase en la qual es troba la Xarxa.	2019
(6)	En el moment de tancar el present informe no es disposa d'aquestes dades.			