

**PROGRAMA MUNICIPAL DE
MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA
2026**



**Ajuntament de
Barberà del Vallès**

ÍNDIX	
ÍNDIX	2
1. PRESENTACIÓ	3
2. OBJECTIUS	3
2.1. Objectius generals:	3
2.2. Objectius específics:	3
2.2.1. Mediació comunitària i familiar	3
2.2.2. Suport a l'organització de les comunitats veïnals:	4
2.2.3. Intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals:	4
3. EQUIP DE TREBALL	5
4. ÀMBITS DE TREBALL I PROJECTES	6
4.1. MEDIACIÓ COMUNITÀRIA I FAMILIAR	6
4.1.1. Gestió i resolució de conflictes	6
4.1.2. Orientació i assessorament en la gestió dels conflictes als diferents serveis municipals i agents del territori.	7
4.1.3. Treball en xarxa amb agents derivadors per a la prevenció i la gestió de conflictes	8
4.1.4. Difusió i sensibilització del servei de Mediació i Convivència i la cultura de la mediació	9
4.1.5. Tallers de sensibilització en la cultura del diàleg i la mediació en els centres educatius	10
4.2. PROMOCIÓ DE LA CONVIVÈNCIA A LES COMUNITATS VEÏNALS, A L'ESPAI PÚBLIC I ALS EQUIPAMENTS MUNICIPALS	11
4.2.1. Intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.	11
4.2.2. Projecte Mapa de l'anàlisi de la convivència.	13
4.2.3. Comissió de coordinació transversal per afavorir l'habitabilitat dels edificis i convivència a les comunitats veïnals de Barberà del Vallès.....	14
4.2.4. Assessorament i suport a les comunitats veïnals.....	15
4.2.5. Formació dirigida a la Presidència i Junta de les Comunitats de Veïns i altres veïns i veïnes interessats.	17
5. AVALUACIÓ I INNOVACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA	18
6. RELACIONS INSTITUCIONALS	19
6.1. Diputació de Barcelona	19
6.2. Federació de Municipis de Catalunya	20
6.3. Associació Catalana de Municipis (AMC)	20
6.4. Observatori Econòmic i Social Local.....	21

1. PRESENTACIÓ

L'Ajuntament de Barberà del Vallès, mitjançant la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania, té la missió de desenvolupar les polítiques públiques i les estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per a la convivència a la ciutat.

L'espai públic com espai de socialització i de relació sovint és escenari de conflictes diversos en la convivència, d'origen multifactorial.

Des d'una visió de governabilitat cal disposar d'espais de relació i d'encontre en els que els conflictes latents o manifestos trobin la manera de ser abordats des del diàleg, l'escolta, el pacte i el compromís. El Servei de Mediació i Convivència vol donar resposta a aquests reptes com una eina o instrument adreçat a facilitar la comunicació, la gestió i la creació d'espais per a que les parts puguin abordar o intentar resoldre les diferències en els àmbits comunitaris, com veïnals, com associatius, amb comerços i també, en l'àmbit familiar, sempre que comportin conflictes intergeneracionals (pares/mares-fills/filles) o entre persones cuidadores, separacions amb infants menors, entre persones vulnerables, principalment. Al mateix temps, també, atén i dona suport a l'organització de les comunitats de veïnals i fomenta la participació activa dins d'aquestes i dins dels propis barris i dur a terme intervencions a l'espai públic, als equipaments municipals, als edificis amb problemàtiques múltiples d'origen multifactorials.

Aquest Programa Municipal de Mediació i Convivència conté els àmbits de treball i projectes que es duran a terme durant l'any 2026.

Per aquest any 2026 es destaca el disseny i inici del projecte, el Mapa d'anàlisi de la convivència de Barberà del Vallès, el qual es presentà un primer esborrany a la reunió de la Comissió municipal de treball transversal per afavorir la convivència en les comunitats veïnals i el espais públics de la ciutat del dia 1 d'octubre de 2025.

El Mapa d'anàlisi de la convivència de Barberà del Vallès és una eina gràfica que representarà els nou barris residencials, que mostrarà el volum de casos registrats: conflictes, incidències, mancances i conductes incíviques tant en espais públics com en comunitats veïnals.

2. OBJECTIUS

2.1. Objectius generals:

- Millorar la convivència
- Millorar la qualitat de vida comunitària.
- Promoure el bon veïnatge entre la ciutadania.
- Reforçar el sentiment de pertinença i identitari al barri i a la ciutat.
- Difondre la cultura del diàleg i la mediació.

2.2. Objectius específics:

2.2.1. Mediació comunitària i familiar

- Fomentar el diàleg i la cohesió social.
- Reforçar les relacions entre les persones (veïns i veïnes,...).

- Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.
- Incrementar la participació de la ciutadania en els afers col·lectius, treballar per a la construcció social a través de la gestió per a la resolució de conflictes i posar les bases per a unes noves relacions i regles socials.
- Fer difusió de la mediació a tots els àmbits de la ciutat, especialment, en l'àmbit escolar, com a promoció de la cultura de la pau.
- Incrementar l'acceptació de la diversitat, diferència de percepcions i opinions entre les persones, tot fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre.
- Activar dins la xarxa sociocomunitària la figura de les persones mediadores naturals ubicades al territori.
- Evitar i prevenir situacions violentes i agressives a diferents àmbits de la comunitat.
- Prevenir l'escalada del conflicte posant a disposició de la ciutadania recursos públics per a l'abordatge de conflictes basats en el diàleg i el respecte entre les persones implicades.
- Fer corresponsable i participi a la ciutadania de la gestió de les seves diferències i promoure la seva autogestió pel que fa a l'exercici dels seus drets, mitjançant la participació informada en els processos de solució col·laborativa de conflictes i la responsabilització de les decisions adoptades.
- Millorar el diàleg entre persones i col·lectius acceptant el fet que el conflicte té una vessant positiva.
- Promoure el coneixement i vetllar per l'acompliment de l'Ordenança general per a la Convivència.

2.2.2. Suport a l'organització de les comunitats veïnals:

- Millorar la convivència i la cohesió social a les comunitats de veïns i veïnes, des de la corresponsabilitat i assumint els drets i deures en l'exercici de la plena ciutadania.
- Potenciar l'enfortiment dels vincles o relacions entre els veïns i veïnes en condicions de reconeixement, respecte, confiança, suport mutu i equitat en les diversitats existents entre ells i elles.
- Potenciar l'apoderament i capacitat dels veïns i veïnes en la gestió comuna dels afers col·lectius per assolir els propis objectius, millorant i contribuint al manteniment dels espais físics comuns, relacionals i simbòlics de la comunitat per garantir el benestar i la qualitat de vida d'aquests.
- Promoure les comunitats de veïns i veïnes com a agents de canvi en clau de convivència al barri i la ciutat.
- Planificar una intervenció i atenció integral adaptada a les necessitats d'una comunitat, si s'escau, per a contribuir a la resolució de les seves dificultats d'organització o de convivència.

2.2.3. Intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals:

- Garantir el coneixement i la informació dels conflictes de convivència

emergents al territori, principalment en l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i /o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.

- Disposar d'una visió global i periòdica de la convivència al municipi i detectar els possibles punt de millora i intervencions a dur a terme.
- Restablir i/o mantenir les relacions de convivència a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats
- Conèixer la realitat social de manera periòdica dels espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals.
- Intervenir amb una òptica interdisciplinària als espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals per tal de restablir la convivència.
- Avançar-se als conflictes a través de la proactivitat en les intervencions seguint criteris de prevenció del conflicte, mitjançant estratègies individuals, grupals i comunitàries construint dinàmiques de convivència entre la ciutadania, evitant així una escalada del conflicte.

3. EQUIP DE TREBALL

Nom	Càrrec	Funció	Adreça	Telèfon
Joan Muñoz Altimira	Tinent d'Alcaldia i Coordinador de l'àmbit de Mediació, Convivència i Civisme.	Responsable polític del Programa Municipal de Mediació i Convivència	Avinguda de la Generalitat, 70	93 729 71 71
Gemma Vinardell Amat	Regidora delegada de l'àmbit de Mediació, Convivència i Civisme	Responsable polític del Programa Municipal de Mediació i Convivència	Ronda Santa Maria, 211	93 729 71 71
Lluís Carol Andrés	Cap d'Àrea de Drets Civils i Ciutadania	Coordinació general de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania.	Pl. de la Vila, 1 baixos	93 729 71 71
Anna Aurés i Pastor	Cap de la Secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària	Coordinació general de la Secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària	C/ Marquesos de Barberà, 125	93 729 71 71
Maria Pérez Rivero	Suport Administratiu de la Secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària	Administració del Programa Municipal de Mediació i Convivència	C/ Marquesos de Barberà, 125	93 729 71 71
Servei Externalitzat	Portacabot, S.L.	Gestió del Servei de Mediació i Convivència	C/ Marquesos de Barberà, 125	93 729 71 71

4. ÀMBITS DE TREBALL I PROJECTES

4.1. MEDIACIÓ COMUNITÀRIA I FAMILIAR

El Servei Municipal de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Barberà seguirà acompanyant a la ciutadania en la gestió alternativa de conflictes tant comunitaris, veïnals o familiars, seguint sempre els preceptes de la via dialogada, la mediació i la cultura de la pau.

Tanmateix aquest 2026 el servei seguirà realitzant difusió i sensibilització als serveis municipals, supramunicipals, escoles, instituts i a la ciutadania en general.

Objectius

- Continuar apropant a la ciutadania el Servei de Mediació i Convivència per tal que la població de Barberà del Vallès pugui fer ús d'aquest servei públic en aquells casos en que necessiti gestionar els conflictes derivats de la convivència veïnal o familiar.
- Gestionar els casos que arribin al Servei a través de la mediació i la gestió alternativa de conflictes, prioritzant donar una resposta ràpida i augmentant la qualitat de l'atenció personalitzada. Això es fa gràcies a la possibilitat que ofereix el servei de poder co-medar en aquells casos on sigui necessari així com de fer supervisió de casos a nivell intern.
- Sensibilitzar a la ciutadania respecte la mediació, la gestió alternativa de conflictes i la cultura de la pau com a eines per a gestionar els seus conflictes i per evitar que apareguin o escalin, amb la finalitat de millorar la convivència.
- Incrementar l'acceptació de la diversitat entre persones que conviuen en un mateix entorn.
- Promoure el diàleg constructiu i l'escolta activa com a eines per a gestionar els conflictes.

4.1.1. Gestió i resolució de conflictes

Descripció

Acompanyar a les persones que plantegen un conflicte, ajudant-los a crear canals de comunicació i recerca d'opcions per resoldre el seu problema d'una forma àgil, positiva i realista. La mediació promou l'exercici de l'auto-responsabilitat i l'autonomia en la resolució dels propis conflictes.

La persona mediadora desenvolupa el seu rol, comptant amb la voluntarietat de les parts i garantint un procés imparcial i confidencial¹.

Els conflictes atesos són, entre altres, veïnals, familiars, comercials (comerç de proximitat), a l'espai públic, associatius, etc.

1 D'acord a la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de Mediació en l'àmbit del dret privat de Catalunya

Objectius

- Crear un espai de diàleg i comunicació en la prevenció i la resolució dels conflictes, que s'originen en els diferents marcs de convivència.

- Mediar, facilitar, orientar i assessorar en conflictes interpersonals i comunitaris.
- Fomentar una cultura de la mediació entre la ciutadania de Barberà del Vallès, fent-la corresponsable i participi en la gestió de les seves diferències.

Activitats

- Atenció i intervenció directa dels casos que arriben al servei.
- Facilitació del diàleg entre les parts involucrades en un conflicte, ja sigui d'una manera directa o indirecta.
- Orientació i assessorament en aquells conflictes, en els que no és possible dur a terme mediacions o d'altres intervencions directes.
- Orientació i assessorament en conflictes a les diferents seccions municipals i agents del territori, així com a polítics i polítiques municipals.
- Coordinació amb altres agents del territori respecte la intervenció en conflictes.
- Actualització del registre de casos de mediació al municipi.

Adreçat a

La ciutadania del municipi, que estigui interessada en la resolució d'un conflicte.

4.1.2. Orientació i assessorament en la gestió dels conflictes als diferents serveis municipals i agents del territori.

Descripció

El Servei orientarà i assessorarà en la gestió dels conflictes als diferents serveis municipals i agents del territori tot dotant-los d'eines en gestió alternativa de conflictes.

Objectius

- Promoure les bases de la mediació, el diàleg i la cultura de la pau en tots els àmbits municipals i agents del territori.
- Assessorar sobre quina tipologia de conflictes es poden mediar i quins no, per tal de que els serveis municipals i agents del territori sàpiguen què ens poden derivar i què no.

Activitats

- Mantenir el contacte amb els diferents serveis municipals via correu electrònic com a recordatori sobre les nostres funcions com a servei, per oferir assistència en qüestions de gestió de conflictes.
- Continuar treballant amb els cossos policials municipals i supramunicipals que operen al territori, oferint formació o xerrades informatives en aquells

àmbits de la mediació que es creguin adients.

Adreçat a

Personal tècnic municipal, agents del territori, polítics i polítiques municipals i entitats i associacions.

4.1.3. Treball en xarxa amb agents derivadors per a la prevenció i la gestió de conflictes

Descripció

Realització de reunions de coordinació i formacions específiques (i/o actualitzacions) per a personal de les diferents àrees municipals i d'altres administracions, que esdevenen agents socials, derivadors de casos de conflictes.

Es tracta de treballar colze a colze amb els i les professionals per assolir una millor i eficient gestió dels conflictes de la ciutadania i contribuir-hi en la millora de la seva convivència.

A banda d'establir unes interlocucions estables, es volen conèixer les dificultats que tenen els i les professionals per derivar casos al servei, la seva utilitat, les necessitats formatives que en precisen i qualsevol retorn o suggeriment.

Es proposa fer formacions de presentació del servei i sobre la mediació en aquells casos en els que no s'hagi fet, així com mantenir un contacte continu, amb aquells agents amb els quals ja es treballa en xarxa; i a la vegada, unes formacions amb actualitzacions de continguts i noves matèries, amb aquells agents, amb els quals ja s'ha establert un contacte. Es farà un estudi dels protocols existents i si cal s'adaptaran els protocols per tal d'establir protocols fixos de derivació i de feedback de la mateixa.

Objectius

- Promoure el servei, la cultura de la mediació i el diàleg i la gestió cooperativa dels conflictes com un recurs per els i les professionals.
- Escoltar i acollir les dificultats de la seva pràctica diària, en relació als conflictes plantejats per la ciutadania, i oferir-los recursos per a la seva gestió.
- Facilitar un canvi de percepció i posició envers les situacions de conflicte, generant noves maneres de gestionar-les.
- Formar als i les agents socials que atenen directament a la ciutadania com a persones informadores i derivadores del Servei de Mediació.
- Treballar en xarxa per millorar la convivència i la cohesió ciutadana.

Activitats

- Revisar els protocols d'actuació amb els diferents agents socials per tal de veure com es poden optimitzar.
- Reunions de coordinació periòdiques amb els i les diferents professionals

per a la gestió i la derivació de casos.

- Creació de taules de coordinació tècnica entre diverses seccions municipals i entitats del territori.
- Reunions amb els agents derivadors per detectar les seves necessitats formatives.
- Preparació del material per a les formacions específiques, acordades amb aquestes agents.
- Tallers de formació en mediació i d'altres tècniques de gestió col·laborativa de conflictes per als i les professionals.
- Cursos o reunions sobre com informar i derivar casos al Servei de Mediació per a diferents professionals en contacte directe amb la ciutadania.
- Continuar el contacte amb els Mossos d'Esquadra (MMEE) i Policia Local per treballar conjuntament en aquells casos que així ho requereixin.

Adreçat a

Qualsevol servei i/o agent social, que tracta amb la ciutadania de Barberà del Vallès i els seus conflictes.

4.1.4. Difusió i sensibilització del servei de Mediació i Convivència i la cultura de la mediació

Descripció

Realització d'accions encaminades a la difusió i sensibilització de la Mediació i la Gestió Alternativa de Conflictes que es desenvolupin des del Servei Municipal de Mediació i Convivència Ciutadana, amb la finalitat d'apropar als diferents agents municipals i a la ciutadania el servei de mediació i les diferents activitats que es porten a terme, respecte la cultura de la pau i el diàleg.

Objectius

- Difondre l'existència del servei de mediació i convivència i les seves activitats.
- Sensibilitzar respecte la gestió cooperativa dels conflictes i la cultura de la pau i el diàleg entre la ciutadania, com a mitjans que faciliten la millora de la convivència.
- Divulgar tècniques, recursos, accions, etc., que fomenten el diàleg i faciliten una comunicació més eficaç entre les persones.

Activitats

- Presentacions i xerrades a aquell personal tècnic municipal, associacions, entitats i ciutadania en general, fent aquest any una atenció especial a les comunitats de veïns i veïnes.
- Difusió de la tasca del Servei de Mediació i Convivència mitjançant els articles de la revista municipal, la pàgina web de l'Ajuntament i les xarxes socials.

- Realització d'activitats divulgatives per commemorar el Dia Europeu de la Mediació.
- Presència del Servei a les diferents fires i esdeveniments que es puguin desenvolupar a Barberà del Vallès.
- Treballar amb associacions veïnals i altres entitats per oferir activitats de formació i difusió.
- Bustiades a la les comunitats veïnals on s'hi vagi a fer una visita dins d'un procés de mediació.
- Realitzar un buidatge a final d'any del document full d'acollida de la pregunta "com ens heu conegut" per veure quina acció de difusió té més pes per potenciar-la cara a l'any vinent.

Adreçat a

Al personal tècnic, entitats, associacions, administracions de finques, comunitats de veïns/nes i ciutadania en general

4.1.5. Tallers de sensibilització en la cultura del diàleg i la mediació en els centres educatius

Descripció

Apropar la cultura del diàleg i la mediació a la comunitat educativa de la ciutat per tal de sensibilitzar, donar recursos basats en noves manera de resoldre els conflictes.

Objectius

- Divulgar la cultura de la pau i el diàleg als centres educatius.
- Estimular una població més conscient de les problemàtiques derivades de la convivència i la seva gestió i, a la vegada, millor informada a l'hora de demanar ajut en cas de situacions de conflicte.
- Promoure la coeducació com a una manera de viure i conviure, on tots i totes som iguals i tenim les mateixes responsabilitats i oportunitats, en el sentit d'una ciutadania activa.
- Difondre entre la comunitat educativa el servei de Mediació i Convivència i el procés de mediació, així com d'altres tipus d'accions, que s'hi desenvolupen.
- Estimular la comunitat educativa en la difusió dels beneficis de la mediació com a un sistema pacífic i dialogat de prevenció, gestió i resolució de conflictes.
- Oferir als diversos centres educatius una estreta col·laboració per a la prevenció de conflictes.
- Fomentar l'autoconeixement i l'autoescolta dels membres de la comunitat educativa, per contribuir a la millora de les seves relacions.
- Promoure el respecte de l'altre, el seu espai, la seva personalitat i els seus trets particulars.

- Treballar el conflicte amb les persones, com ho viuen, afronten, gestionen, etc.
- Explorar i/o facilitar recursos per viure, afrontar i gestionar els conflictes d'una manera més respectuosa i satisfactòria per a una mateixa i la resta de persones.
- Proposar formacions en funció de les necessitats de les persones membres de la comunitat educativa.

Activitats

- Impartició de tallers sobre Resolució de conflictes, Comunicació assertiva i Mediació escolar dirigits a l'alumnat de primària i secundària. Tallers de 4-8 hores.
- Impartició de tallers sobre mediació escolar als docents de primària i secundària de les escoles del municipi.
- Xerrades sobre prevenció dels conflictes i la cultura de la pau dirigides a les famílies dels centres educatius

Adreçat a

Alumnat i persones membres de la comunitat educativa.

4.2. PROMOCIÓ DE LA CONVIVÈNCIA A LES COMUNITATS VEÏNALS, A L'ESPAI PÚBLIC I ALS EQUIPAMENTS MUNICIPALS

4.2.1. Intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.

L'espai públic com espai de socialització i de relació sovint és escenari de conflictes diversos en la convivència, d'origen multifactorial: persones soles vulnerables, fràgils i en risc (tant menors com gent gran); actituds violentes que trenquen la pau social, conductes incíviques i poc respectuoses amb les persones i l'entorn, pràctiques poc saludables que comporten un evident risc per la pròpia salut i la de les persones que comparteixen l'espai urbà, l'incompliment sistemàtic de les normes d'utilització d'instal·lacions i equipaments públics, etc.

Sovint els escenaris de conflicte en la convivència sobre els quals s'intervé són d'origen multifactorial; es consideren d'alta complexitat i s'ha comprovat que la intervenció dels serveis estàndards disponibles no són suficients per restablir la convivència.

Aquest àmbit de treball contempla una part proactiva, duent a terme prospeccions de manera esporàdica a l'espai públic, als equipaments municipals, a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats i una part reactiva, segons la demandes rebudes.

Objectius:

- Garantir el coneixement i la informació dels conflictes de convivència emergents al territori, principalment en l'espai públic, als equipaments

municipals i a les escales i /o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.

- Disposar d'una visió global i periòdica de la convivència al municipi i detectar els possibles punt de millora i les intervencions a dur a terme.
- Restablir i/o mantenir les relacions de convivència a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.
- Conèixer la realitat social de manera periòdica dels espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals.
- Intervenir amb una òptica interdisciplinària als espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals per tal de restablir la convivència.
- Avançar-se als conflictes a través de la proactivitat en les intervencions seguint criteris de prevenció del conflicte, mitjançant estratègies individuals, grupals i comunitàries construint dinàmiques de convivència entre la ciutadania, evitant així una escalada del conflicte.

Activitats

- Prospeccions regulars, de manera semestral i realitzades en diferents franges horàries, a l'espai públic, principalment a places i parcs, i als equipaments municipals per preservar la bona convivència i la cohesió social.
- Detecció de necessitats d'intervenció social a l'espai públic i als equipaments municipals.
- Recepció de la demanda d'intervenció i entrada del cas a l'agenda del servei.
- Entrevistes de recollida d'informació (comerços, entitats ciutadanes, joves, veïnat, departaments municipals, etc.) i/o reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals, recollida de dades quantitatives, anàlisi i contrast de la informació rebuda i elaboració d'un document de diagnosi.
- Elaboració d'una proposta d'actuació d'acord amb la situació detectada. Si es tracta d'una situació d'alt conflicte, es requerirà d'una actuació integral, àgil, ràpida i d'alta intensitat, inicialment i si és una situació de dimensió i impacte menor o de manteniment, serà menys urgent i de més llarg recorregut. Aquesta proposta d'actuació contindrà, com a mínim, els apartats següents: objectius, accions i els i les agents que han desenvolupar-la, així com indicadors d'avaluació. La proposta d'actuació serà validada pels serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària.
- Presentació i validació de la proposta d'actuació a altres seccions i àrees municipals, ampliant-se la mirada global de la intervenció a dur a terme.
- Reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals per a la presentació del pla d'actuació i el seguiment del mateix.
- Execució del pla d'actuació de manera participada amb tots els i les agents involucrades.
- Elaboració d'un document de seguiment i avaluació de la intervenció que

s'ha dut a terme o s'està duent a terme i presentació d'aquest document a altres seccions i àrees municipals. Presentació del document en 2 reunions establertes pels serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària.

4.2.2. Projecte Mapa de l'anàlisi de la convivència.

Des del servei de Mediació i Convivència, es detecta la necessitat d'implementar un projecte per a l'elaboració d'un mapa dels diversos espais d'ús públic i comunitats veïnals que conformen els nou (9) barris del nucli urbà de Barberà del Vallès dins l'àmbit residencial i que són susceptibles de generar futurs conflictes entre la ciutadania del municipi.

El mapatge dels espais de conflicte, és una eina de sistema d'anàlisi que permet conèixer la tipologia i la composició dels diversos conflictes que tenen lloc en cada espai, i facilita la reflexió per a planificar-ne la gestió i les possibles mesures de resolució dels mateixos.

L'elaboració d'aquest Mapa de l'anàlisi de la convivència, servirà per dissenyar estratègies i coordinar la resposta municipal a dur a terme davant de situacions de risc que poden arribar a generar conflictes majors o bé, poden donar una percepció d'inseguretat als veïns i veïnes de Barberà del Vallès.

Això inclou, per exemple, punts amb poca il·luminació, zones infantils amb equipaments danyats o sense manteniment, o espais bruts i amb manca de papereres, així com comunitats veïnals i espais públics on hi hagi comportaments incívics o vandàlics amb certa freqüència.

Al mateix temps, aquest mapa ajudarà a detectar conflictes derivats de la convivència ciutadana, provocats per la diversitat d'usos dels espais públics i les diferents necessitats dels col·lectius que els fan servir.

En definitiva, el Mapa de l'anàlisi de la convivència esdevindrà una eina al servei de la ciutadania, que permetrà identificar i donar resposta a les diverses situacions, factors i elements que poden afectar la convivència i l'ús compartit de l'espai públic. La prova pilot del projecte s'inicià a l'agost de 2025 i es continua executant durant el primer semestre del 2026.

Objectius:

- Conèixer la realitat de la ciutat, identificant per zones i espais les seves circumstàncies, necessitats i mancances. Aquest coneixement permetrà invertir millor els recursos i coordinar accions a través d'estratègies de treball en xarxa per part dels diversos serveis municipals.
- Analitzar i diagnosticar l'estat dels espais públics i comunitats veïnals a través d'un mapa cartogràfic, que mostri de manera visual els punts més propensos a generar conflictes o a concentrar conductes incíviques o disruptives. Aquesta radiografia urbana permetrà quantificar i classificar les diferents tipologies d'incidències, així com valorar el seu impacte sobre la convivència i l'ús compartit de l'espai públic.
- Geo-localitzar les zones amb mancances i/o danys estructurals o dèficits de manteniment en elements urbans, com en equipaments municipals i comunitats veïnals que puguin condicionar tant la percepció de la

sensació de seguretat de les persones usuàries, com en l'estat de malestar de la ciutadania.

- Utilitzar el mapa com un indicador de punts de conflicte, com a instrument de seguiment i de presa de decisions dels diferents serveis municipals.

Activitats:

- El projecte s'inicia amb una recollida prèvia de dades sociodemogràfiques facilitades per diferents àrees municipals com ara l'Observatori Econòmic i Social de Barberà del Vallès. Aquesta informació serveix per entendre millor la realitat de la convivència i l'ús dels espais públics, tenint en compte factors com la densitat de població, el perfil social de cada barri i el nombre d'incidències o denúncies registrades.
- A continuació, es dur a terme una primera fase d'observació directa als espais públics i zones residencials on es troben comunitats veïnals. L'objectiu és analitzar com s'utilitzen aquests espais, qui en fa ús i quins elements poden generar tensions o conflictes. Aquest treball de camp permet fer una diagnosi inicial sobre els possibles factors ambientals i socials que influeixen en la convivència.
- En una segona fase, es treballa amb serveis i equipaments municipals per recollir informació sobre incidències o conflictes detectats o percebuts.
- Aquesta col·laboració ajuda a completar la informació i a identificar els punts amb més o menys conflictivitat, a partir de les aportacions dels serveis municipals i equipaments de Barberà del Vallès.
- Amb tota aquesta informació es crea una taula d'indicadors de seguiment, una eina que permet organitzar, classificar i fer el seguiment de les dades recollides, així com derivar-les a les unitats/seccions/oficines municipals corresponents.
- Finalment, s'elabora un Mapa de l'anàlisi de la convivència, que representarà gràficament els diferents espais de cada barri, indicant el tipus i la gravetat de les incidències i permetrà distingir quins espais generen percepció d'inseguretat i quins són realment més problemàtics o amb major risc de conflicte per als veïns i veïnes.

Adreçat a

Totes les àrees i serveis municipals.

4.2.3. Comissió de coordinació transversal per afavorir l'habitabilitat dels edificis i convivència a les comunitats veïnals de Barberà del Vallès

Descripció

El 16 d'octubre de 2019 es va crear per acord de junta de govern local una comissió de coordinació tècnica-política interinstitucional, com a espai estable de coordinació i treball conjunt entre els agents implicats en la millora de la convivència i l'habitabilitat de les comunitats veïnals, com a canal de comunicació i com a espai per a la presa de decisions compartida. De cara al proper 2026 ens

plantejem seguir amb aquesta línia, per així abordar i tractar aquelles problemàtiques de convivència que hem estat gestionant en els últims anys.

Aquesta comissió està integrada per polítics i tècnics dels àmbits Urbanisme, Habitatge, Serveis Jurídics, Salut, Serveis Socials, Policia Local, Convivència, Mediació i Consum.

La comissió de coordinació transversal és un instrument municipal estable de treball en xarxa en que els diversos agents implicats es coordinen per donar resposta de manera conjunta a diverses necessitats bàsiques que puguin presentar certes comunitats veïnals del municipi.

Aquesta comissió transversal es lidera des de l'Oficina Municipal del Dret a l'Habitatge de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania i s'integrarà posteriorment com a comissió de treball amb la Taula Local pel Dret a l'Habitatge de Barberà del Vallès.

Aquesta és l'instrument de participació local creat per afavorir una acció de coparticipació entre les administracions, institucions públiques, entitats del tercer sector, professionals de l'habitatge, els serveis socials, de mediació i d'inserció laboral, i altres agents socials del municipi, amb la intenció de garantir a la ciutadania el dret a l'habitatge i evitar l'exclusió residencial i social.

Objectius

- Donar resposta de manera conjunta i compartida a les diverses problemàtiques i necessitats que es puguin generar a les comunitats veïnals existents al municipi de Barberà del Vallès.
- Establir una estratègia coordinada d'intervenció amb els diferents serveis municipals i institucions implicades.

Activitats

- Conèixer bones pràctiques de municipis amb problemàtiques semblants.
- Participar en reunions preparatòries amb dissenys d'estratègies i escenaris de manera que es pugui contribuir en la resolució de les problemàtiques.
- Participar en les reunions de la comissió de coordinació transversal esmentada.
- Assessorament en metodologies col·laboratives i participatives a l'Oficina del Dret a l'Habitatge.

Adreçat a

Comunitats veïnals.

4.2.4. Assessorament i suport a les comunitats veïnals

Descripció

L'assessorament i suport a les comunitats veïnals consisteix en atendre, orientar i assessorar presencialment, telemàticament i/o telefònicament a les persones integrants de comunitats veïnals que tinguin dubtes sobre l'organització interna i

funcionament de la comunitat: sobre els drets i deures individuals i col·lectius, tan siguin o no propietaris, sobre la normativa en règim de propietat horitzontal, accessibilitat, ordenances municipals

Ordenança general per a la convivència i el civisme, entre d'altres- i altres normes que puguin repercutir en les comunitats o bé tinguin dificultats en la convivència.

A més, el servei intervindrà directament i farà accions d'acompanyament, sempre relacionades amb al seu funcionament intern, per a la millora de la seva autonomia i presa de decisions, tot fomentant la participació activa de les seves persones membres dins aquestes i dins el seu barri, facilitant el debat i diàleg entre el veïnat i orientar-les en matèria de gestió interna.

Objectius

- Donar a conèixer i promoure la mediació i la gestió dialogada de conflictes, així com el Servei de Mediació, com a recurs per a gestionar les dificultats d'organització interna a les comunitats veïnals.
- Atendre, assessorar, intervenir directament, acompanyar i donar suport a les comunitats veïnals per a la millora de la seva autonomia i presa de decisions en relació a la seva organització, convivència i resolució dels propis conflictes.
- Conèixer les necessitats i les problemàtiques a nivell organitzatiu intern de les comunitats de veïnes i veïns.
- Donar suport a les comunitats de veïnes i veïns en la seva gestió i organització interna i en temes vinculats a la convivència i les relacions interpersonals.
- Fer un treball d'empoderament de les persones en relació a la organització interna de la seva comunitat veïnal.
- Promoure habilitats comunicatives i de gestió de conflictes entre els veïns i les veïnes, incloses les persones representants.
- Establir un vincle i generar confiança entre el veïnat i les persones mediadores i dins el propi veïnat de cada comunitat.

Activitats

- Posar-se en contacte amb les Administracions de Finques del municipi, presentar el Servei en aquelles que no s'hagi fet i oferir els nostres serveis tant perquè ens derivin aquells casos que creguin susceptibles de ésser derivats com per oferir una xerrada a les comunitats veïnals en que ho creguin necessari. Tant a les que no ens coneixen com a les que si son coneixedores de la nostra existència s'oferirà, si ho consideren, que aquesta xerrada pugui ser oferta el dia de Junta de Veïns i Veïnes.
- Visites a les comunitats de veïns i veïnes dels diferents barris de Barberà del Vallès a petició dels/les administradors/es de Finques, Associació de veïns/es, presidents/es de Comunitats veïnals i a petició de qualsevol persona que detecti una necessitat d'organització interna dins de la seva pròpia comunitat veïnal.
- Escollir un barri i fer una programació per tal de visitar els edificis per contactar amb les presidències de les comunitats de veïns/nes per tal que puguin saber de la nostra existència i puguin donar a conèixer i adreçar

al nostre servei aquells veïns/nes que tinguin conflictes. Portar un registre de les finques visitades i les dades de la presidència de les mateixes.

Adreçat a

Als/Les administradors/es de Finques, Associació de veïns/es, presidències de comunitats veïnals i a la ciutadania en general de Barberà del Vallès que detecti una necessitat dins de la seva pròpia comunitat veïnal.

4.2.5. Formació dirigida a la Presidència i Junta de les Comunitats de Veïns i altres veïns i veïnes interessats.

Descripció

Realització d'activitats dirigides a les comunitats de veïnals sobre la llei de la propietat horitzontal i/o qualsevol altre normativa que afecti a les relacions de veïnatge fent especial atenció amb aquells aspectes pràctics de l'organització de la comunitat: càrrecs, quotes, reunions, acords de la junta, llibres d'actes, etc, així com l'Ordenança general de Convivència i Civisme.

Generant espais de reflexió sobre la manera com les comunitats gestionen els seus propis conflictes, i d'aquesta manera donar-los recursos i eines per a la seva gestió.

Objectius

Fer un treball d'empoderament de les persones en relació a la organització interna de la seva comunitat veïnal.

Difondre i comunicar l'existència del servei entre la ciutadania, entitats sense ànim de lucre, comunitats veïnals, consells de participació, etc.

Identificar a través d'aquestes formacions a persones pro-actives de la convivència procedents de les comunitats veïnals, per dissenyar i activar una xarxa de persones amb habilitats mediadores naturals amb capacitat d'identificar possibles situacions de conflicte.

Definir propostes d'actuació per a la millora de la convivència a les comunitats i elaborar un document que defineixi el pla de treball proposat.

Activitats

Taller de formació per gestionar la convivència a les comunitats de veïnals, tot explicant, quin és el funcionament d'una comunitat i aquells aspectes que poden afectar a les relacions de veïnatge fent especial atenció amb aquells aspectes pràctics de l'organització de la comunitat: càrrecs, quotes, reunions, acords de la junta, llibres d'actes, etc, com l'Ordenança general de Convivència i Civisme.

Explicant com i quan la mediació i la gestió alternativa de conflictes poden esdevenir una eina per a gestionar conflictes de convivència dins la comunitat.

Adreçat a

Als/Les administradors/es de Finques, Associació de veïns/es, presidents/es Comunitats veïnals i a la ciutadania en general de Barberà del Vallès que detecti una necessitat dins de la seva pròpia comunitat veïnal.

5. AVALUACIÓ I INNOVACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA

Descripció

Creació i desenvolupament de diferents instruments per avaluar i valorar les activitats, que es duen a terme des del servei, per tenir més informació sobre la qualitat dels serveis prestats i, consegüentment, aplicar aquestes opinions, suggeriments i experiències per fer-hi les millores i les innovacions oportunes.

Moltes de les accions que es desenvolupen es duen a terme amb el suport de la Diputació de Barcelona, com ara la participació, des de l'any 2010, en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona. Això, significa formar part d'un grup de persones tècniques municipals, que estan involucrades en la millora continua dels serveis prestats a la ciutadania.

Per a la recollida d'opinions i suggeriments de la ciutadania usuària del servei, s'utilitza una enquesta de satisfacció del mateix.

Objectius

- Escoltar i recollir les opinions, suggeriments, queixes, peticions, etc. de la ciutadania que utilitza el Servei de Mediació i Convivència.
- Analitzar les dades quantitatives del servei per valorar l'activitat duta a terme i planificar millores i innovacions.
- Establir indicadors d'avaluació del servei.
- Difondre les dades quantitatives i qualitatives del servei en diferents mitjans de comunicació per donar-les a conèixer i ser un servei transparent i proper a la ciutadania.
- Compartir informació sobre el funcionament del servei amb altres municipis i experiències.
- Participar en espais de seguiment i suport per a la pràctica professional de les persones mediadores.
- Investigar i innovar noves tècniques i metodologies de treball, que permetin prestar un millor servei a la ciutadania.
- Promoure un Servei de Mediació i Convivència de qualitat, adaptat als interessos i les necessitats de les persones usuàries.

Activitats

- Realització d'enquestes de satisfacció a les persones participants en processos de mediació i les persones que assisteixen a les activitats formatives i de sensibilització.
- Reunions de coordinació amb persones professionals del territori, on

s'estableixen i revisen protocols i formes de col·laborar juntes.

- Actualització dels documents de recollida d'indicadors d'avaluació del servei, com ara persones participants en processos de mediació, tipologia de conflictes atesos, tipus de tancaments dels casos, número de mediacions realitzades, temps de gestió dels casos, persones o serveis derivadors, número de formacions i actes de difusió duts a terme, notícies publicades, edició i distribució de tríptics i cartells, etc.
- Reunions de coordinació i supervisió setmanals amb la persona coordinadora del servei per fer seguiment i una avaluació conjunta de tots els processos, canvis i projectes.
- Comparació de les dades del servei amb les d'altres serveis d'altres municipis, a través de la participació en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona.
- Elaboració de memòries de valoració de les activitats del servei.
- Reunions de seguiment del projecte de mediació amb persones referents tècniques i polítiques de l'Ajuntament.
- Supervisió de la pràctica mediadora per un equip de professionals extern.
- Participació de les persones mediadores del servei en comissions, espais de seguiment i suport, formacions, jornades, etc. per adquirir i compartir aprenentatges, vivències i coneixements amb altres mediadors i mediadores i altres professionals.

Adreçat a:

La ciutadania, les entitats, les persones mediadores i altres professionals.

6. RELACIONS INSTITUCIONALS

6.1. Diputació de Barcelona

Descripció

El Programa Municipal de Mediació i Convivència manté relacions periòdiques tant polítiques com tècniques per impulsar actuacions coordinades en l'àmbit de la diversitat, la mediació i la promoció de la convivència amb el Servei de Convivència, Diversitat, Infància i Persones Grans de l'Àrea de Sostenibilitat Social i Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona.

Objectius

- Conèixer les polítiques sobre els àmbits del Programa que s'impulsen des de la Diputació de Barcelona.
- Obtenir assistència tècnica i cooperació pel desenvolupament de polítiques de diversitat, de drets civils, de civisme, de cohesió social, de mediació i de voluntariat al municipi.

Activitats

- Participació en les diferents accions formatives, jornades i reunions organitzades des de la Diputació de Barcelona.

- Participar en els cercles de comparació inter-municipal de Mediació de la Diputació.
- Presentació de projectes a les convocatòries sobre ajuts econòmics i/o suport tècnic en els àmbits de la convivència, mediació, diversitat i associacionisme, principalment, que es convoquin des de la Diputació de Barcelona.

6.2. Federació de Municipis de Catalunya

Descripció

El Programa Municipal de Drets de la Ciutadania, Convivència i Civisme manté relacions tant polítiques com tècniques per impulsar actuacions coordinades en l'àmbit de la diversitat, la mediació i la promoció de la convivència amb la Federació de Municipis de Catalunya.

Conèixer les polítiques, els projectes i les activitats sobre els àmbits del Programa que es recolzen i es duen a terme des de la Federació de Municipis de Catalunya.

Activitats

- Participació en les reunions i accions formatives impulsades des de la Federació de Municipis.
- Rebre assessorament i suport tècnic i polític sobre els àmbits de referència.

6.3. Associació Catalana de Municipis (AMC)

Descripció

El Programa Municipal de Drets de la Ciutadania, Convivència i Civisme manté relacions tant polítiques com tècniques per impulsar actuacions coordinades en l'àmbit de la convivència i la mediació ciutadana principalment, amb l'Associació Catalana de Municipis (ACM).

L'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM) és una entitat municipalista que agrupa més del 95% dels ens locals de Catalunya amb l'objectiu de defensar els interessos dels municipis i ésser-ne la veu representativa.

Objectius

- Coordinar a través de l'ACM, els serveis de convivència i la mediació ciutadana amb els dels municipis veïns de la comarca.
- Rebre assessorament i suport tècnic i polític sobre els àmbits de referència.

Activitats

- Participació en les reunions de les comissions que estableixi l'ACM en els àmbits de la convivència i la mediació ciutadana.
- Participació en les accions formatives impulsades des de l'ACM.

6.4. Observatori Econòmic i Social Local

Descripció

El Programa Municipal de Drets de la Ciutadania, Convivència i Civisme manté relacions tant polítiques com tècniques amb l'Observatori Econòmic i Social Local de la Fundació Barberà Promoció per a l'impuls de les polítiques públiques de l'àmbit de la convivència i la mediació ciutadana.

L'Observatori Econòmic i Social Local té com a missió aprofundir en el coneixement de la realitat del mercat de treball, en particular, i de l'activitat socioeconòmica de la ciutat.

Objectius

- Conèixer els estudis de l'Observatori Econòmic i Social Local

Activitats

- Rebre assessorament i suport tècnic i polític sobre els àmbits de referència