

Memòria 2013

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

BCN



Ajuntament de
Barcelona



MEMÒRIA 2013
ÀREA DE QUALITAT DE VIDA,
IGUALTAT I ESPORTS

Consell de Direcció de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, 2013

Xavier Amador, director de Relacions Institucionals

Teresa Batet, gerent de l'Institut Barcelona Esports

Àngels Canals, gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials

M. Glòria Figuerola, directora executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

Ramón Lamiel, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Iolanda Latorre, cap de gabinet de la Quarta Tinència d'Alcaldia

Àlex Masllorens, assessor de la Gerència

Àngel Miret, gerent de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Josep M. Miró, director de Projectes d'Innovació Social

Jordi Tolrà, assessor de la Gerència

Josep Villarreal, director dels Serveis d'Estratègia i Innovació

Equip de coordinació de la memòria

Maria Nieves Arranz, cap del Departament d'Administració i Personal

Rosario Borda, responsable de Planificació i Prospectiva (IMD)

Montserrat Calvo, directora del Programa de Temps i Qualitat de Vida

Conrad Casas, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Carmina Català, cap del Departament de Planificació i Processos

Maria Gas, directora dels Serveis d'Equitat Social i Salut

Pep Gómez, cap del Departament de Recerca i Coneixement

Bárbara Ana Melenchón, directora del Programa de Dona

Josep Ramon Morell, director del Programa d'Adolescència i Joventut

Martí Niubó, responsable de Planificació i Avaluació de l'Institut Barcelona Esports

Magda Orozco, cap del Departament de Comunicació

Emília Pallàs, cap del Departament de Participació Social

Josep Pere, gerent del Consorci de Serveis Socials

Núria Postico, responsable d'Arxiu i Gestió Documental

Josep M. Queralt, director del Programa de Drets Civils

Carmen Rueda, cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

Agustí Sanahuja, cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments

Ramon Sanahuja, director dels Serveis d'Immigració i Interculturalitat

Jordi Sánchez, director dels Serveis de Família i Serveis Socials

Núria Serra, cap del Departament d'Acció Comunitària

Pilar Solanes, directora del Programa de Salut

Eladi Torres, director de Serveis Generals i Planificació Territorial (IMSS)

Edició

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Coordinació de l'edició

Cristòfol Collado, Txus Molar

Departament de Recerca i Coneixement

1a edició: juny de 2014

PRESENTACIÓ DE LA TINENT D'ALCALDE

L'acció de govern de la nostra ciutat és exigent i absorbent. El dia a dia de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports ens fa estar alerta de manera permanent en les tasques que desenvolupem a favor de les persones més vulnerables de la nostra ciutat.

Presentar la memòria anual és una ocasió per tenir una visió nova de la tasca que es desenvolupa. La perspectiva anual, sistemàtica i completa del conjunt de les accions que duen a terme els diferents departaments de l'Àrea i els instituts que hi estan adscrits ofereix una perspectiva clara de la dimensió real de l'acció de suport social de l'Ajuntament de Barcelona, la seva implicació amb el teixit social de la ciutat, l'extensió dels seus serveis a través de nombroses entitats socials, l'empenta innovadora de les seves accions, la seva voluntat de lideratge i capitalitat, i el prestigi de les seves accions i projectes en l'escenari internacional.

El relat de l'activitat amb la seva mètrica són a cadascuna de les pàgines que segueixen. La dimensió i la implicació humana que exigeix cada servei, cada recurs, cada iniciativa són el resultat del treball d'un equip ampli, molt professional i compromès en el servei a les persones concidatanes.

Vull destacar també la consolidació de totes les línies d'acció social, alhora que la intensificació de programes en l'àmbit de l'habitatge social, l'alimentació i el suport a famílies amb infants. També cal remarcar l'impuls a la participació de les diferents entitats i associacions en la planificació i el seguiment de polítiques socials, en l'orientació general a l'acció de govern i en la seva implicació en el desplegament del Pla d'Inclusió i l'estratègia compartida.

L'impuls a la gestió de les activitats esportives i la seva orientació com a font de formació en valors socials i d'inclusió també són elements destacables, sense oblidar l'esforç per organitzar esdeveniments esportius de relleu internacional. Així com hem aconseguit ser un referent internacional per la nostra capacitat organitzativa i de mobilització de persones voluntàries i de participació, també volem ser-ho en l'atenció a les persones, i en especial a les persones vulnerables.

I ho fem amb tots els elements al nostre abast, amb la formació dels nostres tècnics i els tècnics de les entitats, amb un clar compromís per crear i compartir coneixement, amb vocació d'intercanviar les bones pràctiques i amb criteris de transparència i permeabilitat.

El conjunt de les activitats constitueix un exemple notable de coherència i dedicació. Vull, amb el meu agraïment, comprometre des d'aquesta reflexió el conjunt de treballadors i treballadores de l'Àrea i el Sector per continuar treballant fins a convertir Barcelona en un referent en l'atenció a les persones i en una avantguarda de les estratègies i les accions per a la integració de les persones vulnerables. Els resultats aconseguits fins ara en són una garantia.

Maite Fandos

Tinent d'alcalde de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

PRESENTACIÓ DEL GERENT

La memòria d'activitats de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'any 2013 que teniu a les mans presenta, de forma detallada, l'activitat feta per les diferents unitats i entitats que la componen. És un document de consulta, amb referències numèriques i qualitatives, que intenta reflectir l'esforç i la dedicació de centenars de treballadors públics compromesos amb l'objectiu de fer de Barcelona un lloc de referència en qualitat de vida i en justícia social.

És la nostra cita anual per presentar a la ciutadania i per mesurar i avaluar la part de l'acció executiva del govern de la ciutat que funcionalment ens correspon.

La nostra actuació es centra en la principal orientació estratègica de la política municipal en l'actual mandat: l'atenció a les persones i, en particular, a les més vulnerables. Aquest principi constitueix el nostre motor i la darrera raó per la que cada dia mantenim amb il·lusió una estructura complexa, força desconeguda, tenaç i implicada que fa que la vida de moltes de les persones més desfavorides de la nostra ciutat sigui més digna.

En aquest punt vull destacar la contundència amb el què el Govern de la ciutat ha posat a disposició de l'Àrea els recursos pressupostaris necessaris per reforçar els programes que afronten les necessitats primàries: alimentació, habitatge social, pobresa energètica, ocupabilitat i ocupació de col·lectius de persones amb especials dificultats, maltractaments a les persones grans, etc.

Però també l'Àrea ha posat en marxa – hores d'ara en diferents estadis d'execució – programes innovadors de naturalesa estructural: així, el Decret de Contractació Responsable que suposa un impuls rellevant per a la contractació laboral, el programa Vincles que intenta pal·liar la solitud que pot provocar l'envelliment, els centres que fan una distribució solidària d'aliments, i tants d'altres.

Vull també destacar l'esforç que estem fent per concretar les estratègies participatives que, en el marc del Pla per a la Inclusió Social, ha posat les bases per a un gran acord i compromís amb el conjunt d'entitats i xarxes d'acció social que dia rere dia despleguen la seva activitat per fer de Barcelona un lloc capdavanter en la lluita per la cohesió social.

I tot i així, sabem que no n'hi ha prou; que l'atur ha començat a disminuir però a un ritme massa lent i que els nous llocs de treball sovint no tenen les condicions laborals que facin possible una vida digna i autònoma, que cal incrementar el parc d'habitatge social durant molts anys per tal d'assolir-ne un que permeti afrontar amb certes garanties una gran crisi com la que estem patint, que cal que la ciutat sigui més accessible, més amable per a les persones amb alguna dificultat o discapacitat, que hi ha massa persones grans amb pensions minses, que els joves han de tenir les seves oportunitats, i molts altres reptes.

També el 2013 hem treballat per mantenir l'alt nivell que, històricament, la ciutat ha demostrat en l'organització de grans esdeveniments esportius, amb l'excel·lent desenvolupament dels Campionats del Món de Natació en els que hem integrat una vessant solidària i participativa que, amb tota probabilitat, serà incorporada en el futur en altres esdeveniments esportius.

Tota aquesta activitat no és sinó el fruit d'una tasca permanent, dura i sistemàtica que s'activa cada dia i que a la Memòria es descriu amb detall.

Vull acabar aquestes paraules fent un reconeixement a tots els treballadors i les treballadores que formen part de l'Àrea i a totes aquelles altres que estan vinculades a una entitat del tercer sector o a una entitat de les xarxes d'acció social o de les empreses col·laboradores i que presten els seus serveis per compte de l'Ajuntament atenent els problemes socials de Barcelona. A tots ells els vull donar les gràcies.

Àngel Miret Serra

Gerent de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

ÍNDEX

Gerència. Projectes estratègics transversals	9
1. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports	19
2. Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat	25
2.1 Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials	27
2.2 Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat	43
2.2.1 Departament d'Acció Comunitària	61
2.3 Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut	65
2.3.1 Direcció del Programa de Drets Civils	66
2.3.2 Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut	73
2.3.3 Direcció del Programa de Dona	80
2.3.4 Direcció del Programa de Salut	99
2.3.5 Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida	104
2.4 Direcció de Recursos i Serveis Generals	113
2.4.1 Departament d'Administració i Personal	114
2.4.2 Departament d'Infraestructures i Equipaments	116
2.5 Arxiu i Gestió Documental	119
3. Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	123
3.1 Departament de Planificació i Processos	126
3.2 Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	135
3.3 Departament de Recerca i Coneixement	146
3.4 Departament de Comunicació	149
3.5 Departament de Participació Social	153
4. Departament de Serveis Jurídics	165
5. Organismes autònoms	169
5.1 Institut Municipal de Serveis Socials	170
5.2 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	177
5.3 Institut Barcelona Esports	183
5.4 Agència de Salut Pública de Barcelona	195
5.5 Consorci de Serveis Socials de Barcelona	200
Annex 1. Equipaments	208
Annex 2. Directori web	223

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Àrea de Qualitat
de Vida, Igualtat
i Esports

GERÈNCIA

PROJECTES ESTRATÈGICS TRANSVERSALS

Des de la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports s'han entomat alguns dels projectes estratègics que requereixen un enfocament holístic i transversal i la implicació d'altres departaments i àrees, però també la implicació de la societat civil.

D'aquests projectes, en destaquem els següents:

MESURES DESENVOLUPADES EN MATÈRIA D'HABITATGE I DESNONAMENTS

El 6 de març de 2013 la Comissió d'Economia i Empresa de l'Ajuntament de Barcelona va acordar ampliar la subvenció de plusvàlua a aquells acords de compravenda entre els particulars i les entitats bancàries que equivalguin a una dació en pagament. Aquesta decisió respon a la constatació que alguns notaris formalitzen l'escriptura de transmissió de la propietat com a compravenda també en casos en què es tracta d'una dació en pagament. Quan els afectats anaven a Hisenda els cobraven la plusvàlua i ara, amb aquest acord, també podran gaudir de la subvenció que atorga l'Ajuntament de Barcelona. El 5 de desembre de 2012 la Comissió de Govern havia aprovat el procediment especial de tramitació per a aquells casos en què hi hagi dació en pagament o execució hipotecària per impagament de préstec garantit amb hipoteca sobre l'habitatge habitual propietat de persones físiques.

PREVENCIÓ

L'Ajuntament, la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el Departament de Justícia, el Deganat dels Jutjats de Barcelona i els col·legis professionals d'Advocats i Procuradors van signar un protocol de col·laboració el març de 2013. L'objectiu principal és posar en contacte el ciutadà afectat per processos de desnonaments amb els serveis municipals al més aviat possible. També, oferir al personal de l'Administració de Justícia el catàleg de serveis, contactes i possibilitats d'acció que hi ha.

Anteriorment s'havia signat un conveni amb finalitats similars amb el Col·legi de Procuradors i s'havia renovat un protocol de col·laboració amb la jutgessa degana de Barcelona. Aquestes actuacions ja han permès, a dia d'avui, conèixer amb antelació les dates de centenars de llançaments i oferir una millor atenció a diverses famílies amb menors o persones grans.

ACCIÓ SOCIAL

El desembre de 2013 es va dur a terme una operació de compra de 41 habitatges a l'empresa pública Regesa. Aquests habitatges estan situats a les antigues casernes de Sant Andreu i es destinaran a emergències socials, habitatges d'inclusió i contingents especials de persones amb risc d'exclusió.

El gener del 2013 es va obrir el primer centre d'allotjament temporal familiar. És al carrer de Las Navas de Tolosa i consta de 25 unitats habitacionals amb capacitat per a un màxim de 4/5 persones cadascuna, una sala multiusos i una bugaderia comunitària. En data 30 de desembre de 2013 hi havien passat 60 famílies.

El 6 de maig de 2013 va obrir les portes un nou equipament per acollir persones soles i parelles sense habitatge al carrer de l'Hort de la Vila. Aquest equipament, gestionat per l'Hospital de Sant Joan de Déu, suposa una millora qualitativa substancial en l'atenció i el seguiment social a les persones ateses i més qualitat de vida per a elles. Durant els primers mesos han funcionat 60 habitacions individuals i a partir de l'octubre de 2013 el nombre de places va augmentar fins a 75.

El desembre de 2013 es va posar en marxa un nou centre d'allotjament per a persones vulnerables, al passatge del Dos de Maig. Té capacitat per a 75 persones i estarà obert durant els mesos més freds de l'any.

El dia 7 de febrer de 2013 es va signar un conveni amb Buildingcenter SAU (del grup "la Caixa") pel qual el grup cedia als serveis socials inicialment 12 pisos per destinar-los a famílies en situació de vulnerabilitat. El conveni preveia noves cessions en els mesos següents.

El 10 de juny del 2013 l'alcalde va signar un altre conveni, aquest cop amb Catalunya Banc, per a la cessió de pisos destinats a emergències o altres finalitats socials.

L'Ajuntament de Barcelona també va renovar, en el segon semestre del 2013, el conveni que s'havia signat el 2012, a tres bandes, amb la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) i l'Observatori de Drets Econòmics, Socials i Culturals (DESC). Els objectius principals són crear i coordinar espais de trobada i grups d'ajuda mútua per a afectats per llançaments i desnonaments; i oferir serveis d'assessorament amb professionals de diferents sectors (psicòlegs, advocats, treballadors socials...).

SENSIBILITZACIÓ I INNOVACIÓ

El dia 4 de març de 2013 es va donar el tret de sortida al «Procés d'innovació social per a la recerca de solucions per activar el mercat de l'habitatge». Aquest procés, coordinat per l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i el Comissionat de Participació Ciutadana i Associacionisme, ha promogut la participació ciutadana mitjançant les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) i explorant el potencial de les xarxes socials, per tal de buscar solucions imaginatives i innovadores per a la complexa problemàtica de l'accés a l'habitatge. Es van seleccionar els deu projectes que a parer del jurat resultaven més innovadors i alguns d'ells estan en fase de desenvolupament.

COORDINACIÓ AMB ALTRES ÀREES DE L'AJUNTAMENT

En el marc de la relació fluïda que hi ha amb la Tercera Tinència d'Alcaldia (Hàbitat Urbà) i amb el Consorci de l'Habitatge de Catalunya, per tal de coordinar les polítiques municipals que tenen relació amb l'habitatge, l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports ha participat de diverses accions:

- El 13 de febrer de 2013 es va convocar la Comissió Mixta sobre Llançaments i Desnonaments, en la qual els dos grups de treball (sobre mesures preventives i mesures reactives) van presentar diverses propostes d'actuació. En aquesta comissió participen els grups municipals, les associacions d'afectats i altres organitzacions socials, representants de bancs i caixes, col·legis professionals, jutges i representants de l'Administració de Justícia. L'objectiu és estudiar mesures a emprendre a escala municipal per evitar els desnonaments, així com buscar alternatives que els previnguin.

- Participació en la sessió constitutiva de la Ponència d'Habitatge, dins dels anomenats "Espais de coresponsabilitat d'atenció a les persones" que impulsa el govern municipal. La constitució va ser el 26 de novembre de 2013.

- Col·laboració en la redacció del nou Pla de l'Habitatge de Barcelona 2014-2020. Aquest nou pla és fruit d'un acord del Plenari del Consell Municipal, de data 18 d'octubre de 2013, que instava el govern municipal a presentar les directrius d'un nou pla de l'habitatge per als propers sis anys i el seu programa de treball.

PARTICIPACIÓ EN UN PROGRAMA MIXT DE TREBALL I FORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

L'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports va participar activament en un pla d'ocupació promogut per la Generalitat de Catalunya que va disposar del suport del Fons Social Europeu. En total es van contractar 56 persones en atur de llarga durada prèviament inscrites al Servei Català d'Ocupació. Aquestes persones hauran col·laborat durant sis mesos amb els diversos serveis i departaments de l'Àrea i dels tres instituts municipals que té adscrits, duent a terme tasques ben diverses i rebent, a més, formació personalitzada. L'experiència és enormement positiva, tant per a les persones que es beneficien directament del pla d'ocupació com per als serveis municipals.

11

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Àlex Masllorens

Assessor de Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Innovació social a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

L'impacte de la crisi econòmica, la revolució tecnològica i l'empoderament ciutadà han posat de manifest la necessitat d'avançar cap a noves formes de relació entre els diferents actors i sectors que componen el que anomenem la societat del benestar redefinint el paper que correspon a l'Administració local.

L'Ajuntament de Barcelona ha assumit aquest repte i planteja instruments nous que permeten abordar les necessitats de la ciutat, des d'una perspectiva socialment innovadora, per a:

- **fer més amb menys, o amb la mateixa quantitat de recursos;**
- **no reinventar la roda quan ja existeixen solucions provades;**
- **retre comptes del retorn social obtingut, o bé**
- **consultar la ciutadania sobre reptes i solucions òptimes per a la ciutat.**

12

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Per això s'ha considerat necessari actuar donant suport a la inserció laboral de persones en risc d'exclusió i també a les que estan en situació de vulnerabilitat. Afavorir la inclusió laboral d'aquests col·lectius en la contractació requereix lideratge municipal, i més si afecta tota la contractació municipal i acaba en un Decret d'Alcaldia de contractació responsable, de compliment obligat. No es compra, tan sols, obres o serveis, sinó també inclusió social. En aquest sentit, des de l'Àrea de Qualitat de Vida, juntament amb altres gerències, es va impulsar una iniciativa que va desembocar en la signatura, per part de l'alcalde Xavier Trias, d'un decret de contractació responsable d'ampli abast, que va comptar amb un consens majoritari, amb participació d'entitats del tercer sector, sindicats, partits polítics, consultors en responsabilitat social i patronals.

Els ajuntaments també han de respondre als reptes socials involucrant i creant sinergies entre les entitats socials i privades. En el projecte Social Innovation for Communities, l'Ajuntament de Barcelona ha tingut un paper inspirador i catalitzador de complicitats entre entitats socials, emprenedors i inversors d'impacte, impulsant la implantació d'innovacions provades amb èxit en altres països, i transferint aspectes i maneres que han funcionat arreu al context local barceloní. De les dotze solucions que es van identificar en temes com atur juvenil, inserció laboral de persones amb discapacitat, o famílies monoparentals i pobresa infantil, actualment n'hi ha vuit que s'estan posant en pràctica a la ciutat per part de replicadors locals.

També cal que l'Administració expliqui a la ciutadania per a què serveixen les coses o bé quin retorn té la despesa en l'àmbit social. Mitjançant l'aplicació de la metodologia SROI (retorn social de la inversió) es pot retre comptes i fer entendre a la societat que una despesa feta, en realitat, és una inversió realitzada, ja que té retorn i podem saber quin és aquest retorn. Per exemple, es va realitzar un estudi del Servei d'Atenció Domiciliària que va constatar que per cada euro invertit en aquest servei hi havia un retorn de 3,13 euros a la societat en general.

Finalment cal destacar, dins la redefinició del paper de l'Administració local, que aquesta no pot saber-ho ni fer-ho tot. És per això que ha d'atendre les persones impulsant projectes de cocreació, com la iniciativa de La Casa de les Idees, un projecte creat juntament amb la ciutadania que va aportar solucions al problema de l'accés a l'habitatge social a la ciutat. Al final del procés es van premiar i es va donar reconeixement públic a deu solucions de base ciutadana.

L'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona i l'organització UpSocial van acordar al mes de setembre de l'any 2012 investigar a escala mundial les millors innovacions per donar resposta a tres reptes socials crítics a la ciutat de Barcelona i facilitar la seva implantació. Davant l'increment de les demandes socials i el descens dels recursos per finançar-les, era necessari trobar solucions més eficients, sostenibles i eficaces. Per aquest motiu es va crear conjuntament el projecte Social Innovation for Communities (SIC).

Els reptes que es van definir i els objectius vinculats a cadascun d'aquests van ser:

- Atur juvenil: dotar els joves amb les habilitats, la informació i les oportunitats necessàries per tenir èxit en el món laboral.
- Ocupació de les persones amb discapacitat: augmentar la seva ocupació.
- Famílies monoparentals: millorar les oportunitats de les famílies monoparentals per reduir el risc d'exclusió social.

Alguns exemples dels projectes d'innovació social que s'han implantat i desenvolupat al llarg del 2013 amb la participació de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports són:

- **Specialisterne** és una empresa danesa especialitzada a donar ocupació a persones amb autisme que està transformant la manera que la societat percep aquestes persones, fent que les habilitats especials es transformin en avantatges competitiu en el mercat laboral. L'empresa social Specialisterne S.L. es va crear a Espanya el 2013, seguint el model de la danesa Specialist People Foundation. Per a l'any 2014 està previst crear un total de 30 llocs de treball amb un 80% de persones amb autisme o síndrome d'Asperger.
- La Fundació Seira, juntament amb la Federació de Cooperatives Agràries de Catalunya, impulsen la creació d'una xarxa de **Grups d'Estalvi Solidari Temporal (GEST)** per al desenvolupament de l'economia social, especialment en els sectors de la sostenibilitat, els serveis d'atenció a les persones, la cultura i la innovació social. Adapten a la nostra realitat el model dels clubs d'inversors CIGALES a França. Vol captar estalvi per canalitzar-lo cap a les iniciatives empresarials de proximitat que contribueixin al desenvolupament de la comunitat. El projecte disposa del suport del Servei d'Ocupació de Catalunya i el Fons Social Europeu. Per al proper any 2014 tindrà com a objectiu crear una inversió superior a 30.000 euros, de manera que es constituïran els tres primers GEST, un d'ells a la ciutat de Barcelona, on es preveu constituir tres dels sis GEST previstos.
- Des de França el **model Môm'Artre** mobilitza recursos latents de les comunitats i els barris per oferir solucions de qualitat per a la cura dels nens fora de l'hora escolar a les famílies d'ingressos baixos i les monoparentals. Combina l'educació artística amb el suport escolar i la integració social. A partir d'aquest model, la Fundació Catalunya - La Pedrera va engegar l'octubre del 2013 el «Programa d'acompanyament per a l'èxit educatiu» en deu espais i amb 180 nens i nenes d'entre sis i dotze anys. Aquest programa, amb gran acceptació, té previst per a l'any 2014 la participació de 14 centres (15 a l'abril), 230 nens i nenes i 45 voluntaris.
- **Jump Math** és un model canadenc revolucionari d'ensenyament de les matemàti-

ques en l'àmbit escolar, amb resultats espectaculars, basat en la formació de formadors. La prova pilot durant el curs 2013-2014 arribarà a deu escoles públiques de Barcelona, amb 450 alumnes de 5è de primària i 18 mestres. Respecte a l'any vinent està prevista la primera avaluació amb resultats parcials, i per al juny del 2015 l'avaluació completa. El Consorci d'Educació de Barcelona coordina la formació de mestres, l'acompanyament i l'avaluació del projecte. El curs 2014-2015 s'estendrà la prova pilot a 50 escoles i 2.000 alumnes de Catalunya.

- **Apps for Goods**, d'origen brasiler, promou l'esperit emprenedor de nens i joves amb un enfocament social a través d'un programa de formació tecnològica aplicada a la programació d'aplicacions per a dispositius mòbils. El **programa mSchools**, una iniciativa del Mobile World Capital Barcelona i GSMA, reproduïx el model d'Apps for Goods. En una aliança amb la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, el febrer del 2013 es va engagar una prova pilot per incloure aquesta proposta didàctica en el currículum escolar. A dos mesos del seu llançament registrava un gran nivell de participació: 200 escoles l'estaven implementant (aproximadament el 20% de les escoles de Catalunya), 6.000 alumnes optaven per aquesta assignatura (aproximadament el 10% dels estudiants), 400 classes impartides i 800 hores d'atenció directa d'experts. El 2014 té previst el llançament d'una plataforma per posar en contacte docents i professionals del sector tecnològic.

Josep M. Miró Pasqual
Director de Projectes d'Innovació Social

La dimensió internacional del treball inclusiu

CITIES FOR ACTIVE INCLUSION

Durant l'any 2013 ha culminat els seus treballs el programa Cities for Active Inclusion, promogut per Eurocities i amb finançament de la Comissió Europea. Les nou ciutats participants (Barcelona, Birmingham, Bolonya, Brno, Copenhaguen, Lilla-Roubaix, Rotterdam, Sofia i Estocolm) han tingut l'oportunitat de conèixer els plans d'inclusió social i les accions i programes inclusius de més d'èxit en el context europeu per mitjà de visites d'estudi sobre el terreny.

Durant l'any 2013 s'han fet visites d'estudi a Birmingham i Barcelona. El grup també ha participat en activitats a Rotterdam.

Cities for Active Inclusion es crea a partir d'una experiència pilot duta a terme a cinc ciutats entre el març del 2009 i l'agost del 2010 que va prendre com a eixos centrals els serveis relacionats amb les àrees d'habitatge social i de formació i ocupació. És una xarxa dinàmica de nou ciutats europees. L'objectiu és compartir informació, promoure l'aprenentatge i dur a terme investigacions sobre la implantació d'estratègies d'inclusió activa a escala local.

El programa ha culminat amb la publicació d'un seguit de materials i guies de bones pràctiques que es poden consultar tant al web de l'Àrea de Qualitat de Vida com al d'Eurocities. <http://www.eurocities-nlao.eu/>

15

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

JORNADA INTERNACIONAL SOBRE PLANS D'INCLUSIÓ SOCIAL A BARCELONA

Barcelona va ser escenari d'una visita d'estudi del grup Cities for Active Inclusion que va culminar amb la Jornada Internacional sobre Plans d'Inclusió Social, on van prendre part més de 150 representants dels plans d'inclusió social d'arreu de Catalunya.

Visites sobre el terreny: innovació social en marxa

El grup de treball Cities for Active Inclusion va organitzar unes jornades a Barcelona els dies 5, 6 i 7 de juny de 2013 amb l'objectiu de conèixer de prop els resultats dels programes i les accions inclusives empreses per l'Ajuntament i el teixit social de la ciutat.

El primer dia de la visita van rebre la salutació del gerent de l'Àrea Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona, Àngel Miret, que va exposar el Pla de Treball actual. També es van estudiar els trets essencials del Pla d'Inclusió Social 2012-2015 de Barcelona, presentats pel seu director, Jordi Tolrà, i l'estratègia compartida que el desenvoluparà, que va ser introduïda per membres de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. També van conèixer el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i l'estudi sobre el retorn social a la inversió (SROI) que se n'ha fet, presentats per Eladi Torres, director de Serveis Generals i Planificació Territorial de l'IMSS, i Josep Maria Miró, director de Projectes d'Innovació Social de l'Ajuntament, que demostra que per cada euro municipal invertit, el servei en genera fins a tres. Dos emprenedors socials, Miquel de Paladella (Up Social) i Oriol Pascual (Enviu), van presentar experiències d'èxit sobre la implicació ciutadana en la millora de la qualitat de vida.

La trobada va incloure un seguit de visites sobre el terreny. En primer lloc, el grup es va dirigir a un EAP d'assistència primària gestionat pels mateixos metges i integrat en el

sistema públic de salut per prestar els serveis d'atenció primària a la seva població de referència (EAP Sardenya).

Ja a Nou Barris, la regidora del districte, Irma Rognoni, va presentar els reptes per a la inclusió social que afronta en el mandat actual, i directius de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament van explicar el nou model de serveis socials de la ciutat. La comissionada per a la Gent Gran, Assumpció Roset, va presentar el programa Radars, per reduir el risc d'aïllament i exclusió social d'aquest col·lectiu.

Al Centre d'Acolliment Nocturn de Nou Barris, situat a pocs metres de la seu del districte, van poder observar com s'ofereixen serveis de centre de dia i com funciona alhora com un alberg nocturn, acollint la població sense sostre i proporcionant-los un lloc on dormir, a més de sopar, esmorzar i serveis bàsics d'higiene i salut.

El grup va visitar tot seguit les instal·lacions del supermercat solidari de distribució d'aliments (DISA) de Nou Barris. Aquí els van explicar que aquesta iniciativa, que parteix de l'Església catalana i compta amb el suport dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona i Càritas, fa possible que aquests supermercats puguin oferir articles de primera necessitat, els quals es bescanvien a través d'una targeta de punts a qui ho necessiti.

La darrera visita del dia els va portar fins a Roquetes, on el centre de serveis socials del barri ofereix uns serveis personalitzats als seus residents. Aquest espai forma part d'una xarxa de centres que donen atenció socioeducativa per a nens i adolescents i promouen la integració social, laboral i educativa dels habitants de la zona.

La tinent d'alcalde de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, Maite Fandos, va rebre el grup a l'Ajuntament de Barcelona, on va presentar la ciutat i les grans línies polítiques del mandat municipal encapçalat per l'alcalde Xavier Trias.

CONFERÈNCIA EUROPEA SOBRE INCLUSIÓ ACTIVA A BARCELONA

El dia 7 de juny de 2013 es va celebrar una jornada de treball al Palau Macaya de l'Obra Social "la Caixa" amb la participació dels responsables dels plans d'inclusió social municipals d'arreu de Catalunya. A aquesta jornada, organitzada conjuntament per l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, i amb el suport de la Comissió Europea, van assistir un total de 180 persones, entre tècnics i representants de les tres administracions.

En aquest espai es van presentar els darrers plans d'inclusió adoptats tant a Barcelona com arreu de Catalunya, per tal de contrastar-los amb la resta de ciutats i exposar els reptes del moment actual a partir del debat de les diverses eines metodològiques utilitzades i l'anàlisi i avaluació dels resultats obtinguts. Les ciutats europees convidades pel grup Cities for Active Inclusion també van poder presentar les seves experiències en la inclusió social, com per exemple la integració dels immigrants, la lluita contra la pobresa o l'ocupabilitat dels joves.

Van obrir la jornada les autoritats de les tres administracions: Carmela Fortuny, directora general de l'ICASS, Josep Oliva, diputat de Benestar Social, Salut Pública i Consum, i Maite Fandos, tinent d'alcalde de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona.

Tot seguit van parlar István Ványolós (Comissió Europea), representants del secretariat d'Eurocities i el gerent de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, Àngel Miret. A partir d'aquí es van succeir dues taules rodones on les ciutats europees van explicar les seves propostes en inclusió social, moderades per Josep Berga (primer tinent d'alcalde d'Olot) i David Saldoni (alcalde de Sallent i president de l'ACM). Més endavant es van explicar els plans d'inclusió locals a Catalunya a través de Xavier Delgado (ICASS), Jordi Tolrà (Ajuntament de Barcelona) i Núria Font (Diputació de Barcelona). L'acte es va cloure amb la presentació de l'estratègia compartida entre administracions i societat civil pel que fa als plans d'inclusió social, una darrera taula rodona moderada per Joaquim Balsera, president del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Tota la informació, i els materials, estan disponibles en aquest enllaç: http://w110.bcn.cat/portal/site/QualitatDeVida/menuitem.21b3a1b40b4992eed217d217a2ef8a0c/?vgnnextoid=f0c626f51133f310VgnVCM1000001947900aRCRD&vgnnextfmt=formatDe tall&lang=ca_ES

17

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

CONVENCIÓ ANUAL DE LA PLATAFORMA EUROPEA CONTRA LA POBRESA A BRUSSEL·LES

La Convenció Anual de la Plataforma Europea contra la Pobresa, que es va celebrar a Brussel·les els dies 27 i 28 de novembre de 2013, és un esdeveniment clau en l'àmbit de la UE en matèria de política social. El seu objectiu és reflexionar sobre com Europa està duent a terme la consecució dels objectius socials d'Europa 2020. L'esdeveniment va reunir representants de les institucions de la UE, les autoritats locals, les organitzacions amb seu a Brussel·les i les administracions nacionals. Eurocities ha participat en la conferència des de la seva creació el 2011.

La participació de l'àmbit local és crucial en la lluita contra la pobresa i l'exclusió, va dir José Manuel Barroso, president de la Comissió Europea, en el seu discurs durant la Convenció Anual de la Plataforma Europea contra la Pobresa. També va posar l'èmfasi en el fet que es necessiten nous enfocaments per reduir el nombre de persones en risc de pobresa a la UE, que ha augmentat en més de 6 milions des de 2008.

L'esdeveniment va comptar moltes sessions i tallers que van abordar les tendències en qüestions relacionades amb la pobresa, com l'endeutament, la migració, l'ocupació de mala qualitat, la falta d'educació i l'accés limitat a l'atenció sanitària.

Eurocities va contribuir a les discussions amb un esdeveniment paral·lel: "El paper de les ciutats en l'aplicació del Paquet d'Inversió Social". L'Ajuntament de Barcelona va mostrar l'exemple del retorn social de la inversió i les clàusules socials en la contractació pública per promoure la inclusió social a la ciutat, i el sistema de finestreta única per a la prestació de serveis —una de les recomanacions del Paquet d'Inversió Social—. Estocolm va presentar el seu servei One Stop Shop per als joves que no tenen llar o en risc de quedar-se sense llar. Milà va parlar de com s'està transferint el plantejament de finestreta única per a serveis d'integració d'immigrants a la ciutat, i quins són els reptes relacionats amb l'adaptació del model a les circumstàncies locals i la col·laboració interinstitucional. A més, tres ciutats van presentar projectes a escala local per evitar l'exclusió durant les sessions de *speednetworking*: Barcelona (supermercats socials); Grenoble (un projecte de desenvolupament del llenguatge en la primera infància) i Budapest (Romanet).

Ahmed Aboutaleb, l'alcalde de Rotterdam, en la sessió plenària final va demanar una reforma del sistema de governança de les polítiques socials a Europa amb més consultes amb els interlocutors socials i més creació d'associacions entre els àmbits local, nacional i europeu per donar forma a les polítiques que realment responen i s'adapten a les necessitats de la gent.

Jordi Tolrà

Assessor de Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

**1.
ÀREA DE QUALITAT
DE VIDA, IGUALTAT
I ESPORTS**

1. ÀREA DE QUALITAT DE VIDA, IGUALTAT I ESPORTS

La missió de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports és fer de Barcelona un referent en qualitat de vida, una ciutat on totes les persones visquin dignament i puguin desenvolupar-se personalment, econòmicament i socialment en condicions d'equitat i llibertat.

L'estructura organitzativa de l'Àrea es concreta en:

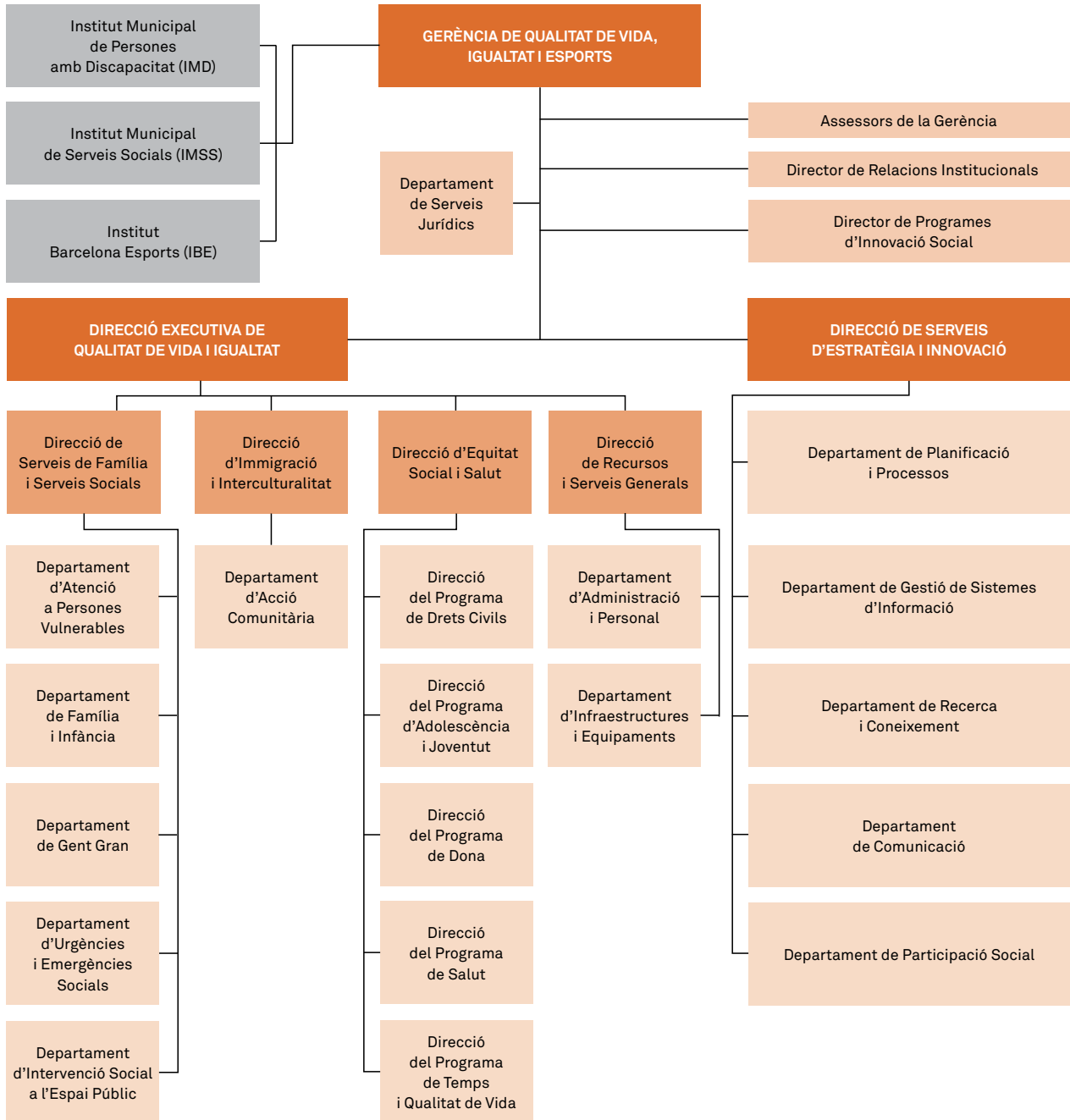
- Dues direccions: la Direcció Executiva (amb serveis d'atenció directa a la ciutadania) i la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació (amb els serveis transversals de participació social, comunicació, planificació, recerca, informació i qualitat).

- Tres Instituts: l'Institut Barcelona Esports (IBE), l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD).

Els àmbits prioritaris d'actuació són:

- Habitatge
- Ocupació / formació
- Cobertura de necessitats bàsiques
- Atenció a infants i famílies
- Atenció a col·lectius vulnerables
- Convivència
- Promoció social

ORGANIGRAMA DE L'ÀREA DE QUALITAT DE VIDA, IGUALTAT I ESPORTS



1.1. Despeses de funcionament (expressades en €)
 Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, 2013

	Personal	Béns corrents i serveis	Transferències corrents	Inversions	Total 2013
Gerència	621.597,77	0,00	0,00	0,00	621.597,77
Direcció Executiva	11.023.867,99	56.276.233,13	110.116.168,77	1.109.754,17	178.526.024,06
Direcció Executiva	268.082,33	0,00	0,00	0,00	268.082,33
Total Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials¹	6.208.424,19	42.898.688,98	54.446.830,84	305.582,04	103.859.526,05
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials	463.437,31	926.708,31	41.342.819,85	60.802,50	42.793.767,97
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	355.036,08	18.058.992,03	2.712.234,84	244.779,54	21.371.042,49
Departament de Família i Infància	4.903.308,70	1.279.750,16	5.770.064,18	0,00	11.953.123,04
Departament de Gent Gran	350.894,67	20.575.010,24	4.377.248,80	0,00	25.303.153,71
Departament d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)	135.747,43	2.058.228,24	244.463,17	0,00	2.438.438,84
Total Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat¹	656.088,62	3.307.726,34	3.403.776,07	0,00	7.367.591,03
Total Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut	1.972.967,79	5.098.988,04	21.881.284,09	0,00	28.953.239,92
Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut	120.089,31	0,00	0,00	0,00	120.089,31
Direcció del Programa de Dona	423.955,90	2.948.121,89	2.312.509,08	0,00	5.684.586,87
Direcció del Programa de Drets Civils	649.929,77	516.581,51	483.309,00	0,00	1.649.820,28
Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut	346.759,17	1.115.121,33	597.460,78	0,00	2.059.341,28
Direcció del Programa de Salut	149.811,16	174.931,75	18.443.473,23	0,00	18.768.216,14
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida	282.422,48	344.231,56	44.532,00	0,00	671.186,04
Total Direcció de Recursos i Serveis Generals	1.542.353,06	4.970.829,77	30.384.277,77	804.172,13	37.701.632,73
Direcció de Recursos i Serveis Generals	250.755,95	0,00	30.341.643,62	0,00	30.592.399,57
Departament d'Administració i Personal	916.642,04	353.617,22	11.200,00	0,00	1.281.459,26
Departament d'Infraestructures i Equipaments	374.955,07	4.617.212,55	31.434,15	804.172,13	5.827.773,90
Departament de Serveis Jurídics	375.952,00	0,00	0,00	0,00	375.952,00
Total Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	1.718.618,85	1.510.273,87	2.744.353,29	0,00	5.973.246,01
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	203.464,09	65.217,74	0,00	0,00	268.681,83
Departament de Comunicació	309.181,24	585.039,71	0,00	0,00	894.220,95
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	279.572,95	157.140,93	2.392.387,29	0,00	2.829.101,17
Departament de Participació Social	489.783,73	372.444,33	348.050,00	0,00	1.210.278,06
Departament de Planificació i Projectes	203.973,98	135.257,47	3.916,00	0,00	343.147,45
Departament de Recerca i Coneixement	232.642,86	195.173,69	0,00	0,00	427.816,55
Total	13.364.084,61	57.786.507,00	112.860.522,06	1.109.754,17	185.120.867,84

1. El pressupost dels departaments que s'han creat a finals de l'any 2013 no estan desagregats, les seves partides pressupostàries estan incorporades segons l'organigrama anterior a la seva creació.

	Personal	Béns corrents i serveis	Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions i transferències de capital	Total 2013
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)	27.653.108,37	62.767.444,85	0,00	6.922.054,28	0,00	97.342.607,50
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD)	2.943.248,00	1.010.230,00	393,00	4.606.355,00	33.935,00	8.594.161,00
Institut Barcelona Esports (IBE)	2.760.250,07	7.773.238,47	0,00	23.599.953,25	5.112.073,97	39.245.515,76
Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB)	14.179.265,79	11.392.834,05	3.882,89	744.728,11	776.248,47	27.096.959,31
ConSORCI de Serveis Socials (CSSB)	5.574.760,77	37.002.628,74	526,22	0,00	8.373,04	42.586.288,77
Total	53.110.633,00	119.946.376,11	23.604.755,36	17.385.211,36	40.064.072,27	254.111.048,10

2.
DIRECCIÓ EXECUTIVA
DE QUALITAT DE VIDA
I IGUALTAT

2. DIRECCIÓ EXECUTIVA DE QUALITAT DE VIDA I IGUALTAT

L'impacte de la crisi socioeconòmica ha seguit repercutint en tota la població de Barcelona de manera generalitzada i ha fet emergir nous col·lectius vulnerables en l'àmbit social.

Els factors de vulnerabilitat associats a la crisi econòmica (atur, estats anímics i de salut emocional, pèrdua de l'habitatge, reducció dels ingressos familiars,...) impacten en les trajectòries de les persones i produeixen trencaments dels processos vitals que, segons les característiques personals i de l'entorn, poden ser més o menys traumàtics, poden ser conjunturals i superar-se amb una redefinició o reajustament dels projectes vitals, o no es poden superar, de manera que uns factors s'encadenen amb els altres, o s'intensifiquen, i fan entrar les persones en les zones d'exclusió social.

Per això, des de la Direcció Executiva de l'Àrea s'ha continuat atenent les persones i famílies de la ciutat a través de la transversalitat de les seves direccions i la complementaritat dels instituts de l'Àrea, les altres àrees de l'Ajuntament i el tercer sector.

S'han seguit prioritzant al llarg d'aquest any els programes adreçats a les problemàtiques d'habitatge dels diferents col·lectius, l'alimentació, l'atenció a la infància en risc i l'atenció als col·lectius vulnerables, entre d'altres.

També s'han desenvolupat programes transversals de prevenció com els de salut i esports, salut i gent gran, suport a famílies cuidadores de persones grans dependents i d'infants discapacitats, immigració i educació.

S'ha cercat l'eficiència dels serveis. Per això s'han redefinit, ajustant-los a la nova realitat de la ciutat i les noves necessitats socials, i s'han establert canvis en els plecs de condicions dels nous contractes per afavorir una millora en els serveis que reben els ciutadans. Exem-

ples d'això són les modificacions en el plec de condicions del contracte del Servei de Teleassistència, que ha permès millorar l'atenció i la inversió en noves tecnologies, així com la finalització de la llista d'espera per accedir al servei al mes de novembre i l'agilització del temps entre l'aprovació i la instal·lació del servei. També, la redefinició del Servei d'Atenció als Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), que ha incorporat dos serveis d'informació nous: un sobre emigració i un altre sobre retorn voluntari. D'aquesta manera el SAIER dona resposta als canvis en els fluxos migratoris que es registren a la ciutat de Barcelona i esdevé centre especialitzat en mobilitat internacional, que inclou les diverses formes de moviment humà. Aquest és un dels primers centres d'aquestes característiques que s'obre a Europa.

També hem mirat de fomentar polítiques d'equitat i convivència atorgant valor a la diversitat existent en la població de la ciutat.

Alguns dels nostres projectes i serveis han tingut un reconeixement europeu, com l'Estratègia Antirumors i el Programa de Noves Famílies, i la Veu dels Infants i el Pregó de la Laia han estat assenyalats com a bones pràctiques per la UNESCO.

M. Glòria Figuerola

Directora executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

2.1

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE FAMÍLIA I SERVEIS SOCIALS

MISSIÓ

La Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials té com a missió contribuir a fer de Barcelona una ciutat més cohesionada socialment, on les persones de totes les edats, orígens i condicions puguin portar a terme els seus projectes vitals amb la màxima autonomia i igualtat, així com accedir als recursos bàsics que faciliten el desenvolupament humà.

ENTORN

Durant l'any 2013, cal destacar pel que fa a l'entorn, l'impacte continuat de la crisi econòmica, que està afectant greument moltes famílies i que suposa un augment de les demandes de suport als serveis socials.

En conseqüència, s'han hagut d'ampliar les prestacions dels serveis i, fins i tot, s'han obert nous serveis d'allotjament i alimentació, especialment els adreçats a les persones més vulnerables, per a la qual cosa el pressupost dels programes de la Direcció han continuat augmentant el 2013.

En aquest context, també s'han impulsat projectes per garantir l'allotjament no només als perfils més vulnerables, sinó també a les persones que han patit la pèrdua de l'habitatge, tant des de la perspectiva de l'allotjament d'urgència com des de la provisió d'habitatge.

RECURSOS

El pressupost liquidat per la Direcció de Serveis es presenta a la taula 2.1.1. En relació amb l'any anterior, hi ha hagut un increment total d'un 6,5%.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció de Serveis comptava a 31 de desembre 136 persones (un 87,5% dones).

Taula 2.1.1. Liquidació del pressupost

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

Capítol	€	%
Personal	6.208.424,19	5,98
Béns corrents i serveis	42.898.688,98	41,30
Transferències corrents	54.446.830,84	54,42
Inversions	305.582,04	0,29
Total	103.859.526,05	100,00

ACTIVITAT

La Direcció s'estructura en cinc departaments:

- Gent Gran
- Família i Infància
- Atenció a Persones Vulnerables
- Intervenció Social a l'Espai Públic
- Urgències i Emergències Socials

Al setembre es va crear el Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic. Aquesta modificació de l'estructura respon sobretot a la necessitat de coordinar les intervencions que es fan a l'espai públic, a fi de garantir més contacte i comunicació amb els diferents equips d'intervenció així com una interlocució única i més eficient amb els districtes.

1. Departament de Gent Gran

El Departament de Gent Gran gestiona els equipaments d'atenció a la gent gran i impulsa programes i actuacions per a la promoció de l'envelliment actiu de les persones grans en l'àmbit de la ciutat. Els principals equipaments i serveis que gestiona són els centres residencials municipals, els habitatges amb serveis i apartaments tutelats, els centres de dia, el servei d'acolliment d'urgència (SAUV), les acollides al programa Respir i el Servei de Teleassistència (TAD), així com les aules informàtiques dels casals, els tallers d'entrenament de la memòria, els programes de suport a entitats i associacions, el programa Viure i Conviure, la

27

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.1.2. Atenció social a la gent gran

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Persones majors de 65 anys ateses amb el Servei de Teleassistència*	57.617	66.281	11,45
Llars de gent gran ateses amb el Servei de Teleassistència*	49.869	56.647	13,59
Taxa de cobertura del Servei de Teleassistència a majors de 75 anys*	26,94	32,07	20,27
Persones grans ateses al programa Respir	688	740	7,56
Persones grans acollides d'urgència	603	749	24,21
Persones grans en habitatges municipals amb serveis	1.301	1.385	6,46
Estades en residències	107.343	106.325	-0,95
Estades en centres de dia	15.700	16.200	3,18
Persones grans en apartaments tutelats	78	82	5,13
Total de Targetes Rosa ¹	225.680	221.501	-1,85
Targetes Rosa gratuïtes	98.138	94.352	-3,86
Targetes Rosa reduïdes	127.542	127.149	-0,31
Persones que han viatjat amb la Campanya de Vacances de Gent Gran 2012/2013	1.519	1.346	-11,39
Convivències entre grans i joves del programa Viure i Conviure*	86	68	-20,93
Aules informàtiques en els casals	19	26	36,84

* Dades a 31 de desembre.

1. Les Targetes Rosa inclouen les persones de 60 anys i més. Dades referides a Febrer 2014.

Targeta Rosa, la Campanya de Vacances i la Xarxa de Suport a Famílies Cuidadores (taula 2.1.2).

De l'any 2013 destaquem les accions següents:

• **Elaboració i aprovació del Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016**

Es tracta d'un pla estratègic liderat per l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports on han participat la resta d'àrees i districtes de la ciutat, que gira al voltant de quatre grans eixos i un total de 218 accions, que es desenvoluparan en relació amb:

- Les persones grans com a protagonistes actius de la ciutat
- El benestar i la salut
- El bon tracte i la defensa de la igualtat

– Les persones grans i la vida quotidiana a la ciutat

El Pla situa les persones grans i la longevitat com una prioritat d'acció i l'estén a tots els àmbits de la política municipal i a tot el territori de Barcelona. Promou també l'abordatge integral i la promoció de l'autonomia personal, i l'apoderament de la persona gran focalitzat en les seves capacitats, fortaleces i necessitats. A més, vol promoure la participació de les persones grans en la ciutat i el seu entorn, així com l'equitat d'aquestes pel que fa als contextos econòmics, de gènere i procedència davant de qualsevol tipus de discriminació.

• **Aprovació de la Mesura de Govern per promoure el bon tracte i millorar l'abordatge de les situacions de maltractament a les persones grans**

La Mesura de Govern aprovada el juny del 2013 és un gran avenç en el

compromís de garantir el bon tracte a les persones grans i combatre la discriminació fent visible els estereotips, abordant les desigualtats i desenvolupant respostes adaptades a les persones grans que pateixen maltractaments.

El pla de treball estableix quatre grans línies estratègiques amb diferents actuacions amb l'objectiu de sensibilitzar, millorar la detecció, l'abordatge i la intervenció, i afavorir el coneixement continu sobre aquesta realitat a la ciutat.

Algunes de les actuacions més destacades són l'elaboració d'un nou protocol adreçat als professionals que actualitza i millora el document que fins ara utilitzava l'Ajuntament de Barcelona, la formació dels professionals sobretot de l'àmbit social i sanitari, i les diferents accions de sensibilització per difondre els valors positius de la vellesa, lluitar contra les discriminacions i l'edatisme¹, i apoderar les persones grans per fer valdre els seus drets.

• Servei de Teleassistència

El Servei de Teleassistència segueix sent un recurs molt demanat a la ciutat de Barcelona; durant l'any 2013 s'han rebut prop de 9.000 sol·licituds noves. El nombre de persones ateses en actiu en el servei al final de l'any ha augmentat en 8.664 respecte al final de l'any 2012. La tendència ha estat, com els darrers anys, d'un increment notable de les persones usuàries.

La taxa de cobertura del Servei de Teleassistència per a persones majors de 65 anys se situa al final de l'any en un 19,39% i en un 32,07% per a les persones majors de 75 anys. El perfil

de la persona usuària correspon majoritàriament a dones (74,39%) que viuen soles (53,60%) majors de 75 anys (88,79%).

Com a conseqüència del nou concurs d'adjudicació de la gestió del Servei de Teleassistència, al principi de l'any s'inicia el procés de traspàs entre l'empresa sortint i el nou adjudicatari del contracte (UTE Televidatuninstall). El procés de traspàs, un dels més importants a escala estatal en aquest tipus de servei, ha estat molt reeixit gràcies a una molt bona coordinació entre l'empresa sortint i la nova empresa adjudicatària liderada per l'equip tècnic de l'Ajuntament. Aquesta implicació per part de les tres parts ha permès garantir la continuïtat i cobertura del servei en tot moment i sense incidències per a les persones usuàries. S'ha aconseguit, en 30 dies, el traspàs de les dades de 60.000 persones usuàries (més de 10 milions de registres informàtics), la reprogramació de 50.000 terminals domiciliaris i la subrogació i formació de més de 200 treballadors. A més, s'ha fet el trasllat de 32.000 claus dels domicilis de les persones usuàries custodiades a la nova central de Teleassistència.

En l'àmbit pressupostari, l'IMSERSO deixa de fer cap aportació (l'any 2012 va ser de més de 3,7 milions d'euros) i és l'Ajuntament de Barcelona qui assumeix tota la despesa del servei (10.037.500 €). D'aquesta manera es manté la gratuïtat del servei per a totes les persones usuàries.

Com a millores aconseguides amb el nou contracte de gestió del servei destacariem els aspectes següents:

– Millora en el temps de resposta davant d'emergències domiciliàries, gràcies a la incorporació de més unitats mòbils d'atenció domiciliària.

1. Edatisme: actitud discriminatòria envers una persona com a conseqüència de la seva edat, especialment en el cas d'una persona d'edat avançada.

– Teleassistència avançada: increment del nombre de dispositius perifèrics disponibles per instal·lar als domicilis.

– Teleassistència adaptada: increment i millora del dispositiu específic per a persones usuàries amb dificultats de comunicació.

– Millora del sistema de recollida, control i custòdia de les claus cedides per les persones usuàries al Servei de Teleassistència.

– Millores en els mecanismes de vigilància i control de l'activitat del servei: accés a l'aplicació de l'empresa i interconnexió amb l'aplicació municipal.

– Millora en la comunicació informativa de les persones usuàries: desenvolupament de campanyes informati-

ves i preventives concretes dirigides a les persones usuàries en funció del seu perfil.

– Millora del procediment de visites domiciliàries: desenvolupament d'un índex d'identificació de situacions de risc o vulnerabilitat.

– Disminució substancial del temps d'espera per a accedir al servei i del nombre de sol·licituds en llista d'espera.

Un altre aspecte a destacar és l'eliminació de la llista d'espera per accedir al servei. Al final de l'any el temps mitjà d'espera perquè s'instal·li el servei, un cop la sol·licitud ha estat correctament tramitada i aprovada, és de 36,54 dies en els casos normals i de 10,8 dies en els casos d'urgència (taules 2.1.3 i 2.1.4).

Taula 2.1.3. Servei de Teleassistència (SAT)

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	31/12/2012	31/12/2013	% d'increment
Terminals en funcionament	49.869	56.647	13,59
Beneficiaris*	59.473	67.414	13,35

* Inclou les persones grans i la resta de persones amb dependència o discapacitat que atén el servei.

Taula 2.1.4. Persones ateses pel Servei de Teleassistència per districtes (31 de desembre de 2013)

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

		% distribució
Ciutat Vella	3.381	5,02
Eixample	11.050	16,39
Sants-Montjuïc	7.337	10,88
Les Corts	3.283	4,87
Sarrià - Sant Gervasi	3.756	5,57
Gràcia	4.899	7,27
Horta-Guinardó	7.553	11,20
Nou Barris	9.374	13,91
Sant Andreu	6.183	9,17
Sant Martí	10.598	15,72
Barcelona	67.414	100,00

També s'ha incrementat la instal·lació dels diferents tipus de **dispositius perifèrics** (detector de gas, de fum, detector de passivitat i d'obertura de porta) en funció de la necessitat i la valoració del perfil de la persona usuària i el nombre de **dispositius de teleassistència adaptada**, dissenyada específicament per a persones amb dificultats de comunicació mitjançant la parla. El nombre de dispositius de teleassistència adaptada instal·lats s'ha vist incrementat fins als 86 al final de l'any. S'ha implantat un nou dispositiu, la **teleassistència mòbil (TAM)**, que permet demanar ajut des de fora de casa a les persones que gaudeixen d'una vida activa però que pateixen alguna malaltia amb risc de caigudes sobtades.

Durant l'any 2013 s'ha incrementat el total de dispositius en un 81,88%, com queda reflectit a la taula 2.1.5:

• Serveis d'Atenció Residencial

Les residències i els centres de dia municipals estan implicats en un procés de millora contínua, en el qual ja s'ha assolit alguna certificació de qualitat, i es continua treballant per fer possible "l'atenció centrada en la persona". D'aquesta manera, en els plans individuals d'atenció i interven-

ció (PIAI), les famílies i les persones grans amb les capacitats cognitives conservades participen activament amb els professionals en el seu disseny i execució. L'any 2012 es va treballar per incorporar les famílies de les persones usuàries en les dinàmiques dels centres, i l'any 2013 s'ha iniciat el procés de creació dels consells de centre, on es garanteix la participació de les persones usuàries, els familiars, els professionals del servei i les entitats de l'entorn comunitari.

Durant l'any 2013 s'han tramitat les noves adjudicacions dels nous contractes amb data d'inici de gener del 2014 del 50% dels centres.

• Ampliació del Servei de Respir

L'any 2013 s'ha ampliat el Servei de Respir per tal de cobrir la demanda no atesa que es concentrava en els períodes d'estiu i principi de tardor. Durant la resta de l'any, les places de la residència de les Llars Mundet de la Diputació de Barcelona són suficients per atendre totes les sol·licituds. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Barcelona va destinar una partida econòmica per garantir que cap família es quedés fora del programa durant l'estiu mitjançant la

31

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.1.5. Servei de Teleassistència. Dispositius instal·lats

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

Tipus de dispositiu	31/12/12	31/12/13	% d'increment
Detector de gas	–	171	–
Detector de gas natural	789	1.063	34,73
Detector de fums	440	929	111,14
Detector de gas butà	75	153	104,00
Dispositiu de passivitat	4	11	175,00
Detector de nevera	53	100	88,68
Teleassistència adaptada	35	86	145,71
Teleassistència mòbil (TAM)	–	26	–
Total	1.396	2.539	81,88

concertació de places residencials en el mercat privat.

Els criteris i l'accés al servei no s'han vist alterats, per tant les famílies han gaudit del servei en les mateixes condicions que si haguessin estat ateses des de les Llars Mundet, amb l'opció de triar el centre residencial que millor s'adaptés a les seves necessitats.

Els indicadors d'activitat del Respir de l'any 2013 ens mostren que s'han rebut 1.201 sol·licituds, de les quals 661 s'han pogut atendre des de les Llars Mundet i 79 en els centres residencials concertats per l'Ajuntament de Barcelona, amb un total de 740 famílies les beneficiàries. Un aspecte que cal destacar és l'elevat nombre de renúncies al servei, moltes d'elles a darrera hora, degudes majoritàriament a canvis sobtats en l'estat de salut de la persona gran dependent o per d'altres motius familiars. L'any 2013 hi ha hagut 238 renúncies.

• Servei d'Atenció i Urgències a la Vellea (SAUV)

Durant l'any 2013 s'han incrementat de manera exponencial les urgències i

el nombre de persones ateses. També s'han incrementat un 19% els ingressos, que han passat de 435 a 519, i en un 26% les pernoctacions, de 74.899 a 94.120. Alguns dels principals motius d'aquests increments han estat la limitació de les estades dels centres sociosanitaris i els canvis produïts en els criteris de valoració i els recursos derivats de la Llei de la promoció de l'autonomia i atenció a la dependència (LAPAD), així com la implementació del projecte Radars, que s'estén i es consolida de manera progressiva a tots els districtes de la ciutat. L'anunci per part del govern autonòmic el juliol de l'any 2013 de suspendre temporalment les ajudes per a "prestacions vinculades" ha suposat a la pràctica un increment en el temps mitjà d'estada de les persones usuàries en el SAUV i un increment en les pernoctacions.

D'altra banda, s'han consolidat les millores introduïdes per a una gestió més eficient del servei gràcies a la implantació del protocol d'actuació dels centres residencials amb places d'urgència, i també s'ha seguit vetllant per oferir una atenció de qualitat, cuidant especialment l'impacte

Taula 2.1.6. Famílies ateses mensualment en el Servei de Respir per districtes
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Ciutat Vella	4	4	10	5	3	0	3	3	2	2	1	1
Eixample	32	35	35	23	13	11	17	24	9	15	14	16
Sants-Montjuïc	13	16	18	15	6	12	6	12	10	8	8	2
Les Corts	7	5	11	8	6	1	2	10	8	3	2	1
Sarrià - Sant Gervasi	2	5	2	0	0	1	2	5	1	2	0	1
Gràcia	9	19	7	12	4	3	3	10	2	4	6	0
Horta-Guinardó	9	15	14	16	6	4	11	9	9	5	6	3
Nou Barris	27	14	34	22	13	12	13	21	4	9	8	6
Sant Andreu	17	11	27	18	8	9	9	15	3	10	4	5
Sant Martí	24	27	18	27	10	7	12	22	9	13	8	10
Barcelona*	144	151	176	146	69	60	78	131	57	71	57	45

* Hi ha famílies que han estat més d'un mes ateses des del servei.

Taula 2.1.7. Urgències ateses pel SAUV per districtes
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

		% distribució
Ciutat Vella	106	20,42
Eixample	64	12,33
Sants-Montjuïc	57	10,98
Les Corts	8	1,54
Sarrià - Sant Gervasi	21	4,05
Gràcia	21	4,05
Horta-Guinardó	55	10,60
Nou Barris	46	8,86
Sant Andreu	32	6,17
Sant Martí	82	15,80
Sense determinar	12	2,31
Sense domicili fix	15	2,89
Barcelona	519	100,00

33

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

que suposa per a les persones grans haver d'ingressar en un centre residencial de manera sobtada (taula 2.1.7).

• Casals, espais de gent gran i promoció de l'envelliment actiu

L'any 2013 destaquen les activitats següents:

a) L'increment del 37% de les aules informàtiques dels casals municipals de gent gran, que han passat de 19 a 26 gràcies a la inversió inicial realitzada per l'Ajuntament de Barcelona, que es complementa amb l'acord de col·laboració amb la Fundació "la Caixa" per als cursos de formació que s'imparteixen. A més, s'ha garantit l'accés Wi-Fi en el 90% dels centres, fet que suposa una millora en l'objectiu de trencar amb l'esclatxa digital de les persones grans.

b) L'aprovació i posada en marxa dels Programes d'Envelliment Actiu de cada un dels districtes de la ciutat, fruit de la celebració de l'Any Europeu de l'Envelliment Actiu i la Solidaritat

entre Generacions (2012), que suposa un full de ruta per consolidar les polítiques de compromís d'una ciutat que no defuig del repte de l'envelliment i que compta amb les persones grans. Així mateix, els programes suposen un avenç en la millora dels equipaments de proximitat adreçats a les persones grans, com són els 53 casals i espais municipals de gent gran de què disposa la ciutat.

c) La consolidació del Concert de Nadal, amb la participació de 470 cantaires en Ritme de Swing, com a activitat emblemàtica de la ciutat que contribueix a incentivar una activitat cultural i alhora saludable com és el fet de cantar, i a trencar estereotips del que suposa avui envellir.

• Targeta Rosa

La Targeta Rosa ha continuat incrementant les seves prestacions i ofereix nous avantatges als seus titulars que els permeten obtenir importants descomptes en serveis de podologia, òptiques, audiòlegs, museus, equipaments musicals, mercats municipals

i altres establiments d'interès per a la gent gran. Al final del 2013 hi havia 723 establiments col·laboradors a la ciutat, un 61% més que l'any anterior.

També s'ha treballat amb l'Entitat Metropolitana del Transport la unificació de criteris dels diferents títols de tarifació social del transport adreçats a les persones grans, que es posaran en marxa l'any 2014.

• Xarxa de Famílies Cuidadores

Durant l'any 2013 la Xarxa de Suport a Famílies Cuidadores ha seguit treballant per enfortir el treball cooperatiu dels professionals dels serveis d'atenció primària de salut i serveis socials amb professionals de les entitats del sector com a eix estratègic de millora de l'atenció i la cura de les persones cuidadores. Un dels projectes de treball ha estat la contribució per a la creació del web de Torre Jusana per difondre el treball de les entitats i els grups de suport a famílies i persones afectades de diferents malalties cròniques.

2. Departament de Família i Infància

Aquest departament s'encarrega de la gestió dels equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA) de la ciutat, els centres oberts municipals i la coordinació de la Xarxa de Centres Oberts amb conveni, la campanya de vacances, el servei de famílies col·laboradores, les activitats de promoció de la infància, així com d'altres projectes i campanyes de promoció i atenció a la infància i l'adolescència.

• Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)

El departament gestiona i coordina els 13 equips d'atenció a la infància i l'adolescència de la ciutat de Barcelona, que compta 92 professionals.

El 2013 s'ha treballat intensament en el disseny i la posada en marxa d'una nova estructura organitzativa dels Serveis d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

Una de les principals vessants d'aquest projecte és la creació d'una estructura directiva amb un objectiu doble: la millora de la gestió dels equips i la millora de la prestació del servei.

Del projecte dissenyat ja s'ha implementat una part:

- l'adscripció d'un cap de projecte responsable dels EAIA;
- la incorporació d'un cap de secció a Ciutat Vella, que constitueix una de les quatre zones territorials en què s'han dividit organitzativament els EAIA de la ciutat, i
- l'inici del procés de selecció del segon director.

El 2014 s'acabarà d'implementar l'estructura amb la incorporació de dos directors nous que acabin de cobrir les quatre zones territorials.

• Centres oberts

El projecte més significatiu implantat el 2013 ha estat l'aplicació de la mesura per garantir un berenar nutritiu als centres oberts i als centres diaris mitjançant un conveni amb l'Ajuntament de Barcelona, com a manera de pal·liar la pobresa infantil a partir d'un dels serveis que els centres oberts ofereixen en la seva cartera de serveis.

Divuit entitats que gestionen centres oberts i altres projectes socioeducatius han rebut durant l'any 2013 una dotació econòmica que ha permès garantir un berenar saludable diari a 2.378 infants (inscrits a centres oberts i altres projectes). Dos

d'aquests centres han rebut també suport de l'Ajuntament per oferir un servei de menjador al migdia per a infants en situació de vulnerabilitat econòmica, malnutrició o alimentació inadequada, i que per diverses raons no poden gaudir de la beca per al menjador escolar (65 places). L'import total destinat a aquesta mesura ha estat de 250.690,30 euros, que s'han afegit als 703.600,43 per al funcionament ordinari dels centres oberts.

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, del qual forma part la totalitat de la Xarxa de Centres Oberts amb conveni i municipals, ha continuat amb el procés de definició d'un model d'intervenció als centres oberts de la ciutat de Barcelona, i aquest any ha treballat sobre la prevenció i l'abordatge de les situacions de maltractament o abús sexual a la Xarxa de Centres Oberts, i l'elaboració del protocol d'actuació davant d'aquestes situacions.

• Campanya d'Estiu

Una de les novetats de l'oferta de l'any 2013 és que, per primera vegada, en aquesta edició s'han ofert activitats organitzades per tres entitats que treballen amb infants amb discapacitat als districtes de l'Eixample, Gràcia, i les Corts.

Enguany, la Campanya d'Estiu ha incrementat el nombre d'activitats en un 10%, i un 16% el nombre de places en colònies i casals. El Campus Olímpia, que organitza directament l'Ajuntament de Barcelona, també ha incrementat en un 31% el nombre d'activitats i places. La resta de l'oferta està organitzada, en la majoria de casos, per entitats del tercer sector.

La dada més destacable ha estat l'increment significatiu del nombre d'ajuts econòmics demanats i ator-

gats, amb l'important increment presupostari que ha suposat respecte a edicions anteriors (taula 2.1.8).

• Servei de Famílies Col·laboradores

Si el 2012 va ser l'any de l'increment d'infants atesos al servei, aquest any l'activitat s'ha centrat en l'ampliació del banc de famílies col·laboradores, que ha experimentat un important creixement, d'un 58%, fruit de les diferents campanyes de difusió i la resposta solidària de les famílies de la ciutat de Barcelona.

Taula 2.1.8. Departament de Família i Infància
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
EAIA			
Menors atesos	3.586	3.596	0,28
Casos nous o reoberts	915	930	1,64
Casos tancats	913	890	-2,52
Centres oberts			
Centres oberts amb conveni	17	17	0,00
Centres oberts municipals	2	2	0,00
Menors atesos	1.780	1.834	3,03
Campanya d'Estiu			
Inscripcions	60.012	62.375	3,94
Ajuts econòmics atorgats	5.404	6.696	23,91
Despesa final en ajuts econòmics (€)	737.588,65	1.036.440,90	40,52
Famílies col·laboradores			
Famílies col·laboradores	50	79	58,00
Nens acollits al servei	51	69	35,29
Estades realitzades en dies	1.271	1.656	30,29
Projecte Paidos			
Famílies	-	25	-
Infants atesos	-	33	-
Activitats de promoció			
Assistents a les activitats de promoció de la infància	-	24.560	-

• **Servei d'atenció a famílies amb fills de 0 a 6 anys en situació de pobresa i/o risc d'exclusió social (Projecte Paidos)**

L'Ajuntament de Barcelona ha apostat per impulsar un nou projecte a la ciutat de Barcelona que aborda l'atenció als infants de 0 a 6 anys i, per tant, a tota la família.

El Projecte Paidos té com a objectiu aconseguir que els nens i nenes que creixen en famílies empobrides i/o amb altres dificultats en la cura dels fills superin aquesta situació i tinguin la capacitat per progressar en les seves vides; pretén trencar el cicle de transmissió intergeneracional de la pobresa infantil i prevenir els factors de cronificació, mitjançant un treball intensiu, integral i integrat amb les famílies, els agents socials i la comunitat per augmentar els factors de protecció dels infants, promovent l'apoderament de les famílies i els seus infants a través del desenvolupament de les seves capacitats, recursos i interessos.

Cada intervenció pretén atendre aproximadament 15 famílies amb infants de 0 a 6 anys en situació de pobresa, amb dificultats per tenir cura dels fills i filles i que poden presentar altres necessitats importants no cobertes.

La primera intervenció, al barri de la Barceloneta, es va iniciar l'últim trimestre del 2012 i ha estat en funcionament tot l'any 2013. A la meitat de l'any, Càritas va posar en marxa una intervenció nova al barri de Roquetes i per al 2015 està previst l'inici d'una altra al barri de Porta.

3. Departament d'Atenció a Persones Vulnerables

Aquest departament atén aquelles persones en situació de més vulnerabilitat social, com ara les persones sense sos-

tre. Al llarg de l'any 2013 cal destacar les actuacions següents:

• **Menjadors socials**

La Xarxa de Menjadors Socials a la ciutat ha incrementat el nombre de places en 135 àpats/dia. Actualment hi ha 17 menjadors distribuïts territorialment per tota la ciutat, amb una oferta de 1.541 àpats/dia.

• **Places en habitatges d'inclusió**

Al final del 2013 s'ha incrementat el nombre d'habitatges d'inclusió fins a 50, amb un total de 221 places disponibles.

• **Places en allotjament residencial**

En el decurs de l'any 2013 s'han posat en marxa dos equipaments nous: el Centre d'Allotjament Temporal per a Famílies Navas, amb una dotació de 25 unitats d'allotjament per a famílies vulnerables que han perdut el domicili, i el Centre d'Allotjament Temporal Hort de la Vila, amb 75 places d'allotjament per a persones soles o parelles en situació de greu exclusió residencial.

• **Habitatges d'emergència social**

Al llarg del 2013, la Mesa d'Adjudicació d'Habitatges d'Emergència Social ha atorgat 213 pisos per facilitar l'accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables.

• **Increment del conveni amb el Patronat Municipal de l'Habitatge**

Enguany la dotació econòmica del conveni ha estat de 500.000 euros i, a més, s'ha posat en marxa una nova línia de suport per mantenir l'habitatge a les persones en situació de vulnerabilitat greu que ha permès concedir una subvenció al lloguer mensual.

Taula 2.1.9. Departament d'Atenció a Persones Vulnerables
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Places en centres d'allotjament ¹	827	997	20,56
Places en centres de dia	275	275	0,00
Persones acollides en centres residencials ²	3.276	3.537	7,97
Pernoctacions en centres residencials ²	253.554	268.109	5,74
Persones ateses en habitatges d'inclusió	268	290	8,21
Persones ateses en centres de dia	2.801	2.496	-10,89
Persones usuàries del magatzem de desnonaments	297	386	29,97
Trasllats en casos de desnonaments	419	579	38,19

1. Les places d'allotjament reflectides són places/dia durant tot l'any.
2. Inclou les places dels habitatges d'inclusió.

A través de la Taula Interadministrativa d'Adjudicació d'Habitatge Social a entitats de la ciutat, s'han cedit un total de 32 pisos per destinar-los a habitatges d'inclusió gestionats per agents socials. A la taula 2.1.9 es detallen les dades del Departament

4. Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic

Aquest departament té assignada la finalitat de dirigir, impulsar i gestionar els serveis i programes a desenvolupar en medi obert i espai públic per a persones afectades per causes d'exclusió extrema i alta vulnerabilitat, i per situacions de conflicte social.

El departament comença a funcionar el setembre de 2013 amb l'encàrrec de gestionar els serveis següents: Servei d'Inserció Social (SIS), Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC), Servei d'Atenció Social a Població Itinerant d'Ètnia Gitana (SASPI) i Servei de Detecció i Intervenció amb Menors no Acompanyats (SDI-MENAS). Així mateix té l'encàrrec de gestionar i planificar la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar.

• Servei d'Inserció Social

És un servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones sense llar. Ofereix atenció en medi obert, primera acollida i tractament a través d'**equips de detecció i atenció al car-**

rer que s'encarreguen de motivar les persones detectades perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics, i **d'equips de primera acollida i tractament social**, que donen suport psicològic, mèdic i jurídic a les persones que manifesten la voluntat d'establir un pla individualitzat d'inserció per millorar la seva situació.

Al llarg del 2013 s'han mantingut les dades de l'any anterior, tot i que s'ha detectat un lleuger descens en el nombre de derivacions realitzades a altres recursos. Analitzant les dades es comprova que majoritàriament el descens se centra en derivacions a menjadors socials, que queda compensat per un augment de derivacions a centres de primera acollida que ja tenen incorporat l'àpat. D'altra banda, les persones ateses en la intervenció a l'Aeroport de Barcelona - el Prat han disminuït el 14,63% (taula 2.1.10).

Taula 2.1.10. Servei d'Inserció Social
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Persones ateses pels equips del Servei d'Inserció Social (SIS)*	3.166	3.508	10,80
Derivacions a altres recursos realitzades pels equips de carrer	617	529	-14,26
Persones ateses per l'equip de l'Aeroport de Barcelona - el Prat	82	70	-14,63

* L'any 2013 s'ha informatitzat el servei del SIS, que ha suposat registrar les dades de les persones ateses i ha permès eliminar duplicitats en els recomptes. Per calcular el percentatge de variació anual s'han actualitzat els valors corresponents a l'any 2012.

37

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

• Servei de Gestió de Conflictes

Aquest servei actua en situacions de conflicte obert i també fa una tasca preventiva recomanant propostes d'actuacions per facilitar la convivència, el civisme i la tolerància entre la població.

Complementa la xarxa de serveis d'actuació social que funciona al territori. Intervé en l'espai públic on s'hagi detectat un greu conflicte de naturalesa social i origen multifactorial. Actua en escenaris de conflicte d'alta complexitat que no poden paliar els serveis estàndard del territori en el marc de l'Ordenança municipal de mesures per fomentar i garantir la convivència cívica en l'espai públic, aportant cultura pedagògica vers els drets i deures d'utilització de l'espai públic.

Al febrer es va ampliar aquest servei amb la incorporació d'un nou equip adreçat a atendre joves en risc social organitzats i que fan un ús territorial de l'espai públic. Això ha representat la incorporació efectiva de quatre tècnics a l'equip amb la missió d'abordatge preventiu i integral de les necessitats grupals i comunitàries dels adolescents/joves per aconseguir minimitzar la violència com a llenguatge i desenvolupar estratègies d'intervenció que comportin una reducció de danys. Durant el 2013 s'ha fet una prospecció als deu districtes de la ciutat amb l'objectiu d'identificar el nombre de grups existents, per poder començar les intervencions al llarg del 2014 (taula 2.1.11).

• Servei d'Atenció Social a Població Itinerant

És un servei adreçat a aconseguir que el màxim nombre de famílies que viuen de manera itinerant a la ciutat, habitualment en caravanes, camions o furgonetes en solars i descampats, trobin alternatives d'inserció social i laboral que els permetin canviar d'estil de vida i aconseguir estabilitat social i laboral diferent de l'actual, abandonant la forma de viure en caravanes i vehicles. El servei té com a finalitat conèixer la realitat de les persones d'ètnia gitana itinerants a la ciutat de Barcelona mitjançant una prospecció coordinada amb l'equip del SIS (Servei d'Inserció Social), que inclou detecció i contacte amb recollida d'informació sobre la situació concreta, el lloc on es dona i el grup de persones de relació.

Durant l'any 2013 es confirma una clara tendència a la baixa de les persones usuàries d'origen galaicoportuguès (en endavant OGP). Aquesta tendència ve donada per la progressiva inserció de famílies ateses pel servei, així com un nombre de casos en els quals s'ha finalitzat el tractament perquè han tornat al país d'origen. Es detecta també un canvi de tipologia d'hàbitat en la mesura que es comença a detectar l'ocupació d'habitatges. Aquesta corba descendent ha coincidit amb un augment en la detecció i tractament de la població itinerant d'ètnia gitana i origen dels països de l'Est (en endavant OPE), principalment romanesa. Val a dir que el perfil és clarament diferent, així com la tipologia

Taula 2.1.11. Servei de Gestió de Conflictes

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Espais intervinguts	50	45	-10,00
Hores d'intervenció	3.576	3.625	1,37
Districtes on s'han fet intervencions	9	9	0,00

de la intervenció que han de desenvolupar els professionals del servei: els acompanyaments socials, sanitaris i educatius que s'han hagut de dur a terme superen els desenvolupats per als usuaris OGP (taula 2.1.12).

• Servei de Detecció i Intervenció amb Menors no Acompanyats

Aquest servei atén els menors migrants no acompanyats que viuen a la ciutat de Barcelona en situació de risc social i alta vulnerabilitat, per tal de garantir-los l'accés als recursos de protecció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (Generalitat de Catalunya).

És tasca d'aquest servei identificar menors migrants no acompanyats nous a la ciutat a partir de les prospeccions en diferents territoris, fer l'acompanyament a la Fiscalia de Menors (compareixença), dur a terme un seguiment en medi obert del cas més conflictius atesos al circuit de protecció, diagnosticar indicis d'alarma social, valorar l'impacte al territori de la presència d'aquests grups, intervenir en situacions de conflicte en l'àmbit comunitari i possibilitar el traspàs d'informació de manera immediata als referents municipals.

L'any 2013 ha confirmat la tendència a la baixa dels menors atesos, ja que s'ha detectat i atès un 21,62% menys que l'any anterior, xifra que està a nivells dels anys 2009-2010. Respecte a la procedència dels menors atesos, el 53% són marroquins i el 35% subsaharians, tot i que cal destacar l'11% d'asiàtics (taula 2.1.13).

• Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar

Aquesta xarxa es va constituir l'any 2005 amb la finalitat d'enfortir la capacitat d'organització de la ciutat per acompanyar persones sense llar en

un procés de recuperació de la màxima autonomia personal, i incentivar la detecció i la vinculació d'aquestes persones als recursos existents, tot establint i ampliant el treball conjunt i la col·laboració entre el sector públic i les entitats socials. Actualment està formada per 31 entitats i desenvolupa cinc projectes a través dels corresponents grups de treball: Recompte/diagnosi, Millora de recursos, Bones pràctiques amb dones, Catàleg de la XAPSLL (Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar) i Retrats sense sostre (taula 2.1.14).

Taula 2.1.12. Servei d'Atenció Social a Població Itinerant
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Persones usuàries origen galaicoportuguès	409	376	-8,07
Unitats familiars galaicoportugueses	107	96	-10,28
Acompanyaments a persones galaicoportugueses	89	113	26,97
Persones usuàries amb origen en països de l'Est	41	108	163,41
Unitats familiars amb origen en països de l'Est	8	26	225,00
Acompanyaments a persones originàries de països de l'Est	55	122	121,82

Taula 2.1.13. Servei de Detecció i Intervenció amb Menors no Acompanyats
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Menors no acompanyats atesos	148	116	-21,62
Mitjana de persones ateses al mes	67	67	0,00

Taula 2.1.14. Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Entitats membres	30	31	3,33

5. Departament d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)

En general, tots els serveis i actuacions que es desenvolupen des del CUESB han experimentat un increment important.

Pel que fa referència al Servei d'Emergències Socials, hem augmentat un 106,90% el nombre d'atencions dins els plans d'emergències en relació amb l'any 2012. Aquesta variació ha comportat l'allotjament d'un 38,17% més de persones ateses en situació d'emergència a la ciutat.

D'una banda, la situació de crisi econòmica en què ens trobem immersos ha provocat un increment important també en les atencions d'urgència social. En concret, hem augmentat un 31,34% el nombre d'atencions a domicili, i en conseqüència el nombre de recursos d'urgència, com ara l'import d'ajuts econòmics, que ha augmentat un 5,01%.

Tanmateix, el nombre de caigudes que hem atès enguany ha disminuït un 27,92%, ja que el Servei de Teleassistència municipal ha reduït el nombre de demandes de caigudes al CUESB, com a conseqüència de l'ampliació d'unitats mòbils en els seus equips (taula 2.1.15).

D'altra banda, cal informar també que el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona ha consolidat les

seves línies d'actuació i atenció i ha millorat els processos de qualitat, a més de renovar les dues certificacions de la Norma ISO: 9001: 2008 i 22320: 2011 que té implantades des del 2009 i 2012 respectivament.

Finalment, una altra de les novetats d'aquest 2013 ha estat l'obertura el dia 5 de desembre del Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències. L'objectiu d'aquest centre és atendre les situacions d'emergència per baixes temperatures i oferir una atenció integral i preventiva que permeti a les persones usuàries integrar-se en itineraris de reinserció social. Es tracta de l'Operació Fred en fase preventiva. Aquest espai està ubicat al passatge del Dos de Maig i té capacitat per a 75 persones en horari de 20.30 a 8 del matí.

A partir de l'any 2014 aquest centre obrirà de manera permanent 116 dies consecutius a l'any, corresponents als dies del període d'hivern.

Així mateix, també es podrà activar l'Operació Fred en fase d'emergència, amb un increment de 75 places més en

Taula 2.1.15. Urgències i Emergències Socials

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Actuacions dels plans d'emergència activats	29	60	106,90
Actuacions d'emergències ordinàries	41	42	2,44
Persones allotjades per emergències socials	503	695	38,17
Persones ateses per emergències socials	1.285	1.351	5,14
Import dels ajuts econòmics (CUESB) (€)	15.339	16.108	5,01
Atencions a caigudes	2.525	1.820	-27,92
Atencions a desnonaments i desallotjaments	205	202	-1,46
Unitats d'atenció a domicili (CUESB)	3.768	4.949	31,34
Unitats d'atenció al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)	27.344	28.108	2,79

el cas que les previsions meteorològiques indiquin una probabilitat de temperatures iguals a 0 °C o per sota, o bé risc de nevades a la ciutat.

A causa de la seva recent obertura, no es disposa de dades per incloure en els indicadors.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Els principals reptes que es planteja la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials per al 2014 van en la línia de complementar els serveis i la seva capacitat de resposta per fer front a les creixents necessitats socials derivades de l'actual crisi econòmica. Entre aquestes prioritats destaquen:

- Reforçar els serveis adreçats a l'allotjament de persones en situació de més vulnerabilitat amb el disseny i la construcció de nous equipaments

d'allotjaments temporals per a persones soles i famílies.

- Reforçar la col·laboració amb els centres oberts d'infància, amb actuacions i recursos que permetin cobrir necessitats especials d'alimentació dels infants.
- Continuar el creixement del Servei de Teleassistència, mantenint el temps d'espera per a la instal·lació dels aparells en el mínim necessari.
- Posar en marxa el nou Centre de Urgències i Emergències Socials i avançar en la concreció d'un sistema d'atenció d'emergències d'abast metropolità amb la cooperació d'altres administracions.

Jordi Sánchez i Massip
Director de Serveis de Família
i Serveis Socials

Taula 2.1.16. Indicadors de producció dels serveis
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Departament de Gent Gran			
Estades en residències	107.343	106.325	-0,95
Estades en centres de dia	15.700	16.200	3,18
Persones acollides en habitatges amb serveis	1.301	1.385	6,46
Persones acollides al servei d'estades temporals (Respir)	688	740	7,56
Targetes Rosa ¹	225.680	221.501	-1,85
Persones ateses pel servei de Teleassistència*	59.473	67.414	13,35
Terminals en funcionament al final de l'any*	49.869	56.647	13,59
Departament de Família i Infància			
Menors en risc atesos als EAIA	3.586	3.596	0,28
Menors atesos pels centres oberts	1.780	1.834	3,03
Inscripcions a la Campanya d'Estiu	60.012	62.375	3,94
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables			
Persones allotjades al Servei Residencial d'Estada Limitada ²	3.276	3.537	7,97
Persones ateses en centres de dia	2.801	2.496	-10,89
Persones ateses als menjadors socials	10.423	10.653	2,21
Àpats servits	380.737	489.213	28,49
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic			
Persones ateses pels equips del Servei d'Inserció Social (SIS) ³	3.166	3.508	10,80
Hores d'intervenció del SGC	3.576	3.625	1,37
Acompanyaments OGP del SASPI	89	113	26,97
Acompanyaments OPE del SASPI	55	122	121,82
Menors no acompanyats atesos per SDI-MENAS	148	116	-21,62
Entitats membres de la XAPSELL	30	31	3,33
Departament d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)			
Persones afectades per sinistres i ateses pel servei	1.285	1.351	5,14

* Dades a 31 de desembre.

1. Inclou Targetes Rosa de persones de 60 anys i més i de persones amb discapacitat. Dades referides a Febrer 2014.

2. Inclou les places dels habitatges d'Inclusió.

3. L'any 2013 s'ha informatitzat el servei del SIS, que ha suposat registrar les dades de les persones ateses i ha permès eliminar duplicitats en els recomptes. Per calcular el percentatge de variació anual s'han actualitzat els valors corresponents a l'any 2012.

2.2

DIRECCIÓ DE SERVEIS D'IMMIGRACIÓ I INTERCULTURALITAT

MISSIÓ

La Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat promou la integració de totes les persones d'origen immigrant en la vida social i participativa de Barcelona, i aposta per fomentar que tots els barcelonins i barcelonines, vinguin d'on vinguin, participin en un projecte comú i visquin amb sentit de pertinença a la ciutat i al conjunt de Catalunya; i a més, pretén aprofundir en les polítiques de convivència, cohesió social i interculturalitat, i garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés als serveis públics propis de l'estat del benestar (ensenyament, sanitat, habitatge, etc.).

ENTORN

Durant l'any 2013 s'han anat executant els objectius previstos al Pla Municipal d'Immigració 2012-2015, elaborat per consens polític.

Podem destacar com a principal fita significativa la posada en marxa del nou Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) amb una sèrie de serveis nous per tal d'adaptar-se al nou moment migratori en què es troba la ciutat de Barcelona. El Pla de Treball d'Immigració prioritza les polítiques adreçades a la convivència i a la cohesió per donar resposta a la nova situació migratòria de la ciutat.

En relació amb el nou moment migratori, es confirma un canvi en la tendència que queda reflectit en les dades d'alguns dels serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, com la disminució significativa de les sol·licituds d'arrelament social i reagrupament familiar i la lleu disminució del nombre de persones usuàries del SAIER.

També es destaca l'impacte de les accions que la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat duu a terme en col·laboració amb els districtes i, d'altra

banda, les accions que es desenvolupen a través del programa de subvencions, en col·laboració amb les entitats de la ciutat.

La situació de crisi econòmica ha influït en una disminució en les noves arribades, tot i que la població de nacionalitat estrangera a la ciutat es manté estable, al voltant del 17% del total de residents. Tanmateix, el nombre de residents a Barcelona nascuts a l'estranger voreja el 24%. Això indica la importància del canvi estructural que s'està esdevenint a Barcelona cap a una societat més diversa.

Finalment, també es important destacar les conseqüències negatives de la crisi econòmica pel que fa a l'impacte en la població immigrant, i l'aplicació de la Llei d'estrangeria a moltes persones residents a la ciutat, que les aboca a la irregularitat administrativa amb greus conseqüències per a ells i per al conjunt de la ciutat.

RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 2.2.1 mostra la liquidació del pressupost 2013 de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció de Serveis comptava a 31 de desembre 16 persones (75% dones) encarregades de gestionar els serveis d'Immigració i Interculturalitat. Cal tenir present, però, que la Direcció treballa de manera coordinada amb entitats i empreses del sector per a la prestació d'alguns serveis.

Taula 2.2.1. Liquidació del pressupost ¹

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

Capítol	€	%
Personal	656.088,62	8,91
Béns corrents i serveis	3.307.726,34	44,90
Transferències corrents	3.403.776,07	46,20
Total	7.367.591,03	100,00

1. Inclou les partides corresponents al Departament d'Acció Comunitària.

43

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

A partir del mes d'octubre, dins de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat va començar a funcionar el nou Departament d'Acció Comunitària. A efectes de recursos, tant econòmics com de personal, en aquesta memòria es comptabilitzen dins de l'apartat de la Direcció de Serveis.

ACTIVITAT

1. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER)

Fins al novembre de 2013, el SAIER s'adreçava a la població immigrant i als sol·licitants de refugi. A partir del desembre d'aquest any, i fruit d'un procés de reajustament i redefinició per adaptar-lo a la nova realitat, s'ha convertit **en un servei adreçat a tota la ciutadania especialitzat en mobilitat internacional** i ha incorporat dues demandes noves dels ciutadans de Barcelona: informació sobre emigració i informació sobre retorn voluntari, a més de les actuacions sobre immigració i refugi que s'han estat desenvolupant des del 1989.

Pel que fa al **Servei d'Informació sobre Emigració**, ofereix informació bàsica sobre el país al qual es vol emigrar: documentació necessària, assistència sanitària, homologació de títols acadèmics i informació sobre aspectes generals.

Quant al **Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari**, ofereix informació i assessorament sobre el retorn voluntari, sobre alternatives possibles al retorn i sobre els programes oberts a la ciutat i, si és el cas, es deriva a les entitats gestores.

En relació amb el **Servei d'Immigració i Refugi**, es dona continuïtat als serveis tradicionals del SAIER: informació i assessorament respecte als tràmits que cal fer (jurídics, educatius, administratius...) i coneixement dels recursos i equipaments de la ciutat (laborals, socials, d'acollida, de llengua...).

Amb aquest canvi, el SAIER, tot i que se'n mantenen les sigles, canvia de nom per convertir-se en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (abans Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats).

Taula 2.2.2. Pesones usuàries i atencions del Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER)
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012		2013		% d'increment	
	Persones usuàries ateses*	Atencions realitzades	Persones usuàries ateses*	Atencions realitzades	Persones usuàries ateses*	Atencions realitzades
ACSAR	617	1.029	335	668	-45,71	-35,08
AMIC	1.232	1.828	1.191	1.835	-3,33	0,38
CITE	4.007	6.903	3.402	5.328	-15,10	-22,82
CPNL	1.616	2.030	894	1.122	-44,68	-44,73
Creu Roja	914	5.436	793	5.685	-13,24	4,58
ICAB	1.998	3.116	1.993	3.038	-0,25	-2,50
Servei d'informació	8.665	17.335	8.818	17.193	1,77	-0,82
Total	10.317	37.677	9.784	34.869	-5,17	-7,45

* Persona usuària atesa és la persona que ha utilitzat un o més serveis del SAIER en funció de la seva situació i necessitat. Per tant, el total de persones ateses no és igual a la suma de les persones usuàries de cada servei, perquè una mateixa persona pot haver utilitzat més d'un servei.

En el marc del SAIER, les associacions que ofereixen atenció directa són: Fundació Associació de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR), Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC), Centre d'Informació per a Treballadors i Treballadores (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) i Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB).

Al llarg de l'any 2013 el SAIER ha atès 9.784 persones i ha dut a terme un total de 34.869 atencions entre altes, segones visites, derivacions, orientacions i informacions.

Si bé el nombre de persones usuàries ha disminuït en relació amb l'any 2012, el conjunt d'activitats d'homologació i convalidació de títols que ofereix AMIC i l'atenció social de Creu Roja han augmentat (taula 2.2.2).

2. Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI) (abans Servei de Sessions Informatives d'Acollida)

L'origen d'aquest servei són les sessions informatives d'acollida per a persones nouvingudes, que formen part de l'estratègia d'acollida de la ciutat i es van iniciar el 2007 com a prova pilot al districte de Sants-Montjuïc. L'any 2010 s'implanten a tota la ciutat i des del final del 2011 s'hi està desenvolupant un procés de millora per adaptar-lo a la nova realitat de la immigració, per arribar tant a les persones de recent arribada com a les que ja fa temps que viuen a la nostra ciutat, mantenint les activitats d'acollida però fent més èmfasi en les polítiques d'acompanyament.

Des de l'1 de febrer de 2013 el Servei de Sessions Informatives d'Acollida, dirigit bàsicament a la població nouvinguda, passa a ser el **Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI)**, el qual té per objectiu oferir informació, orientació, suport i as-

essorament sobre qüestions generals i específiques relatives a organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials, estrangeria i altres temes que es consideri necessari, a tota la població immigrada dels districtes.

Metodològicament, treballem fomentant l'autonomia personal, la presa de decisions i l'empoderament de les persones ateses perquè puguin ser protagonistes actives de la seva situació i disposin d'eines i estratègies per superar les dificultats que se'ls puguin presentar. També es promou la participació social de les persones immigrades en la xarxa associativa de la ciutat i es col·labora en activitats dirigides a enfortir la convivència i la cohesió social.

S'han definit tres formats bàsics d'actuació:

- Les **sessions fixes**. Es desenvolupen en el mateix horari i lloc, principalment a les seus dels districtes.
- Les **sessions itinerants**. Es desenvolupen a demanda de serveis, entitats, equipaments o col·lectius concrets i tenen lloc a la seu de les mateixes entitats o serveis (escoles d'adults, centres de salut, religiosos, etc.).
- Les **entrevistes individualitzades**. S'ofereixen a aquelles persones que necessiten un suport personalitzat per poder aprofundir algun aspecte o bé han de consultar al tècnic d'acollida i acompanyament sobre algun tràmit o qüestió particular.

Els **tècnics d'acollida i acompanyament** són els professionals encarregats de l'organització, la impartició i la gestió de les sessions i entrevistes, per a la qual cosa porten a terme una tasca continuada d'actualització de la informació i de coordinació i col·laboració amb la resta de professionals dels serveis i entitats dels districtes.

Els aspectes a destacar del SOAPI l'any 2013 són els següents:

- S'ha col·laborat amb un total de 340 serveis públics, entre els quals el Consorci per a la Normalització Lingüística, els Centres de Serveis Socials, el Punt d'Informació d'Arrelament, el Programa de Reagrupament Familiar, el SAIER, nombrosos centres escolars de primària i secundària, centres de formació d'adults, etc. i també amb noranta entitats socials de la ciutat (associacions d'immigrants, associacions culturals, de dones, de joves, d'inserció laboral, de serveis socials, centres de culte, etc.).
- La valoració de les persones ateses, segons els qüestionaris de satisfacció recollits, és molt bona: el 92% dels assistents valora la informació rebuda com a molt útil. La temàtica més ben valorada de les que s'ha rebut informació és la de salut, seguida de la de tràmits d'estrangeria.
- Aquest any s'ha hagut de treballar molt per informar adequadament les persones usuàries sobre els canvis normatius corresponents a l'accés a la targeta sanitària, per tal d'evitar que algunes persones quedessin excloses de l'atenció a la salut. S'han

elaborat fullets específics validats pel CatSalut del Departament de Salut de la Generalitat.

- L'any 2013 el servei ha atès un 20% més de persones que l'any anterior i s'han dut a terme un 69% més d'intervencions, com es pot veure a la taula 2.2.3.

3. Programa Noves Famílies: Acompanyament al Reagrupament Familiar

El 2013 s'ha produït un descens de la demanda de reagrupament familiar a la ciutat i s'ha modificat també el perfil d'origen. S'incrementen les famílies provinents de Pakistan, Índia, Nepal i Bangla Desh i es mantenen estables les d'origen llatinoamericà, xinès i filipí.

Encara que aquesta demanda ha baixat, s'ha contactat amb moltes famílies derivades d'altres serveis o d'altres famílies ateses anteriorment.

- **Atenció personalitzada.** Les persones que han sol·licitat el reagrupament familiar juntament amb el seu nucli familiar han estat ateses, orientades i acompanyades de manera més personal i intensa pels referents del programa de cada districte.

- **Espais inicials.** Se'ls ha ofert espais específics de trobada segons el país d'origen implementant una nova línia per a famílies de Pakistan, Índia, Nepal i Bangla Desh perquè coneguin amb detall els serveis i les entitats que des de l'Ajuntament de Barcelona treballen perquè el retrobament entre les persones que arriben i les que ja són a Barcelona sigui una experiència més enriquidora.

- **Tallers de dones.** S'ha iniciat la posada en marxa de tallers específics per a les dones d'Àsia meridional tenint en compte els seus interessos

Taula 2.2.3. Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI)

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Sessions grupals	373	383	2,68
Assistents a sessions grupals	3.604	4.013	11,35
Entrevistes de suport personalitzat ¹	61	350	-
Assistents a entrevistes ¹	68	388	-
Total intervencions (sessions + entrevistes)	434	733	-
Total assistents (sessions + entrevistes)	3.672	4.401	-

1. Les entrevistes s'inicien el setembre de 2012.

per tal de trencar l'aïllament social i la seva incorporació a la ciutat.

- **Intervenció amb joves.** S'ha incrementat en un 92% el nombre de joves atesos i s'ha consolidat el suport psicopedagògic als joves nousvinguts per tal de facilitar la continuïtat en el seu itinerari educatiu, la creació de xarxes socials i el coneixement de la llengua i la ciutat. També s'ha incrementat la participació dels pares i mares en un 300% respecte a l'any anterior en les xerrades educatives per facilitar orientació sobre el sistema escolar català.

En especial destaquem l'èxit (amb un increment d'un 42% respecte a l'any 2012) de l'experiència pilot del servei Prepara't, per facilitar l'accés dels joves que arriben a Barcelona amb la voluntat de continuar els seus estudis superiors.

També cal destacar que s'ha celebrat durant els mesos de juliol i agost el programa A l'estiu Barcelona t'acull amb 143 participants (taula 2.2.4).

Durant l'any 2013 només s'ha contactat amb les famílies que han sol·licitat el reagrupament familiar i tenen una valoració positiva en el seu informe d'habitatge des de l'equip municipal.

47

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.2.4. Programa Noves Famílies: Acompanyament al Reagrupament Familiar
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Informes d'habitatge de partida	3.087	1.986 ¹	-35,67
Persones contactades	3.016	2.047	-32,13
Reagrupants objecte del Programa	1.574	1.190	-24,40
Participants en l'Espai Inicial	1.602	569	-64,48
Participants en l'Espai Inicial per a famílies d'origen xinès	94	94	0,00
Participants en l'Espai Inicial per a famílies de Pakistan, Índia, Nepal i Bangla Desh	-	177	-
Orientació i acompanyament de les famílies en procés de reagrupament familiar	2.395	2.069	-13,61
Taller de pares i mares de preparació per al retrobament amb els fills i filles	137	79	-42,34
Xerrades educatives per a pares i mares	16	64	300,00
Xerrades educatives per a pares i mares xinesos	11	6	-45,45
Espai mensual estable per a pares i mares	46	47	2,17
Suport psicopedagògic	91	175	92,31
A l'estiu Barcelona t'acull	154	143	-7,14
Punt de Trobada	66	66	0,00
Servei de suport i acompanyament acadèmic. Prepara't	11	31	181,82
Tallers per a dones reagrupades	69	98	42,03
Total de participants en alguna activitat/espai	4.692	3.618	-22,89

1. Durant l'any 2013 només s'ha contactat amb les famílies que han sol·licitat el reagrupament familiar i tenen una valoració positiva en el seu informe d'habitatge des de l'equip municipal.

4. Informes de disponibilitat d'habitatge

Aquest és un informe que acredita la idoneïtat de l'habitatge. És preceptiu per al tràmit de reagrupament familiar i també per a la renovació d'autoritacions de residència en virtut del reagrupament familiar si s'ha produït un canvi de domicili des del reagrupament.

L'emissió dels informes de disponibilitat d'habitatge és competència de la Generalitat de Catalunya. L'Ajuntament, en virtut de l'acord assolit entre la Federació de Municipis de Catalunya i la Generalitat, fa una proposta d'informe que finalment emet aquest ens.

Les sol·licituds rebudes són d'estrangers no comunitaris en situació regular, amb habitatge, contracte de treball i uns ingressos que permeten plantejar-se el reagrupament familiar o la renovació de residència dels seus familiars (taula 2.2.5).

Durant el 2013 es van rebre tres sol·licituds més que el 2012, és a dir un 0,10% més que l'any anterior. Aquesta dada constata una estabilització del nombre global de sol·licituds.

L'any 2013, del total de les sol·licituds un 31% correspon a renovacions. En aquest sentit, encara que no hagi disminuït el nombre de sol·licituds, sí que es manté el descens en el nombre de persones que reagrupen. Aquest descens es pot explicar per dos factors: la crisi econòmica i el descens de persones immigrades a partir de l'any 2009.

Taula 2.2.5. Informes de disponibilitat d'habitatge
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Sol·licituds rebudes	3.118	3.121	0,10
Informes positius	2.127	2.267	6,58
Informes negatius	399	420	5,26
Arxivats	342	90	-73,68
En procés de resolució	219	156	-28,77
No s'emeta proposta	30	145	383,33
Renúncia	1	43	4.200,00

Taula 2.2.6. Informes de disponibilitat d'habitatge per districtes
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	%, d'increment
Ciutat Vella	580	559	-3,62
Eixample	408	393	-3,68
Sants-Montjuïc	480	513	6,88
Les Corts	69	66	-4,35
Sarrià - Sant Gervasi	71	62	-12,68
Gràcia	136	119	-12,50
Horta-Guinardó	284	260	-8,45
Nou Barris	384	417	8,59
Sant Andreu	275	266	-3,27
Sant Martí	431	466	8,12
Barcelona	3.118	3.121	0,10

Un altre fet que cal comentar és la disminució del nombre d'expedients arxivats corresponent a l'augment de propostes amb el sentit de "no s'emeta proposta"; són aquells casos en què, per diferents motius, no es compleixen les condicions per sol·licitar el tràmit i no hi renuncien o insisteixen en la tramitació (taula 2.2.6).

La major part dels sol·licitants són homes (57%), similar a l'any 2012, quan representaven un 56%.

Per nacionalitats, el percentatge més alt és el grup de pakistanesos, amb un 15,41% dels sol·licitants, seguit pels xinesos (11,6%), els bolivians (11,19%) i els filipins (9,48%). La nacionalitat que ha conegut un creixement significatiu durant aquest any és l'Índia (6,7%), que ha desplaçat la peruana (6,63%) d'entre les cinc primeres.

5. Informes d'arrelament social

Són informes per a persones estrangeres que tenen el domicili habitual a la ciutat de Barcelona i han d'obtenir l'autorització de residència temporal en su-

Taula 2.2.7. Informes d'arrelament social

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Instàncies rebudes	5.942	4.960	-16,53
Propostes d'informes realitzades	4.968	4.427	-10,89
Expedients resolts			
Informes favorables amb oferta de treball	4.603	3.957	-14,03
Informes favorables amb recomanació d'exempció de contracte	313	334	6,71
Informes no favorables	52	136	161,54
Incompareixences i renúncies	1.085	571	-47,37
Altres situacions (sol·licituds dels ocupants d'assentaments)	—	102	—
Total expedients	6.053	5.100	-15,74

pòsits excepcionals. Els sol·licitants són persones empadronades a la ciutat que poden acreditar tres anys de permanència a l'Estat i disposen d'una oferta de treball o altres mitjans de vida.

L'emissió dels informes d'arrelament social és competència de la Generalitat de Catalunya. L'Ajuntament, en virtut de l'acord assolit entre la Federació de Municipis de Catalunya i la Generalitat, fa una proposta d'informe que finalment emet aquest ens (taula 2.2.7).

Es constata una disminució de sol·licituds del 16,53% respecte a l'any 2012, cosa que confirma la tendència iniciada fa un parell d'anys.

Del total d'expedients resolts durant l'any 2013, un 84,14% han estat resolts amb proposta favorable. Els informes desfavorables ho han estat per no tenir coneixements mínims de les llengües oficials, no tenir mitjans econòmics, tenir faltes de l'Ordenança cívica, sospita de falsedat documental o no acreditar una permanència de tres anys.

Entre el juliol i el desembre del 2013, 119 ocupants dels assentaments del Poblenou van presentar una sol·licitud d'informe d'arrelament. D'aquestes sol·licituds s'han tramitat a la Generalitat de Catalunya 102, la resta es tramitaran durant l'inici de 2014 (taula 2.2.8).

Taula 2.2.8. Informes d'arrelament social (sol·licituds) per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Ciutat Vella	1.340	1.243	-7,24
Eixample	689	576	-16,40
Sants-Montjuïc	853	746	-12,54
Les Corts	118	78	-33,90
Sarrià - Sant Gervasi	220	184	-16,36
Gràcia	257	211	-17,90
Horta-Guinardó	389	323	-16,97
Nou Barris	702	571	-18,66
Sant Andreu	431	305	-29,23
Sant Martí	749	686	-8,41
Sense domicili fix*	161	—	—
Sense informació*	—	37	—
Barcelona	5.909	4.960	-16,06

* Actualment l'aplicatiu informàtic municipal no permet obtenir els indicadors dels empadronats sense domicili fix.

Per nacionalitats el percentatge més alt és el dels pakistanesos, amb un 29% dels sol·licitants, seguit pels de l'Índia (7,8%), els hondurenys (7,5%) i els bengalís (5%). La nacionalitat que ha conegut un creixement més significatiu durant aquest any és la bengalí (22%), i la nacionalitat amb la disminució més important és la boliviana (50%).

Per sexes, es dona una baixada del percentatge de dones des de l'any 2012, en

què eren el 42% dels sol·licitants. Enguany representen el 33%.

Finalment, cal informar que arran dels canvis en la legislació per obtenir la targeta sanitària per l'entrada en vigor del Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, sobre mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seves prestacions, s'està duent a terme una labor d'informació als usuaris del punt d'arrelament.

L'objectiu és comprovar que tenen accés a la targeta sanitària alternativa que ha habilitat el CatSalut a Catalunya per a les persones excloses en el decret de l'Estat.

6. Programa BCN Interculturalitat

Aquest any, el Programa BCN Interculturalitat s'ha caracteritzat per la consolidació de l'equip de professionals que duen a terme totes les accions.

Els projectes englobats en aquest programa són:

• Espai Avinyó - Llengua i Cultura

És un projecte impulsat per l'Ajuntament de Barcelona amb la col·laboració del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL).

La finalitat de l'Espai Avinyó - Llengua i Cultura és obrir les activitats a tota la ciutadania i crear un espai d'intercanvi i reflexió entorn de la di-

versitat de les diferents formes d'expressió cultural a la ciutat. Les activitats adreçades als alumnes del CPNL tenen, a més, l'objectiu de fomentar l'ús social del català, facilitar el coneixement de l'entorn i la vida cultural de la ciutat, i afavorir el diàleg i la interrelació entre els participants.

El 2013 s'han ofert un total de 30 activitats obertes al públic, entre xerrades, debats, cinefòrums, exposicions i altres activitats de sensibilització, amb l'assistència d'unes 1.646 persones aproximadament, i 33 activitats per a l'alumnat, entre tallers, visites guiades i activitats per gaudir de la ciutat de manera més lúdica, amb una assistència total de 785 persones.

El nombre total de persones usuàries de les activitats de l'espai ha crescut un 68%, en passar de 1.446 el 2012 a 2.431 el 2013 (taula 2.2.9).

Una de les principals eines de comunicació de l'Espai és el blog <http://blocs.cpnl.cat/espaiavinyo/> i la seva plana de Facebook, que a dia d'avui compta més de 1.800 amics i amigues.

• Projectes interculturals

1. Projectes impulsats. La Direcció d'Immigració i Interculturalitat impulsa set projectes:

– El projecte **Rossinyol Barcelona** és un projecte de mentoria que cerca accelerar la inclusió social de menors

Taula 2.2.9. Espai Avinyó - Llengua i Cultura
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012		2013		% d'increment	
	Activitats	Assistents	Activitats	Assistents	Activitats	Assistents
Activitats obertes a la ciutadania	23	667	30	1.646	30,43	146,78
Activitats per a l'alumnat de català	61	779	33	785	-45,90	0,77
Total	84	1.446	63	2.431	-25,00	68,12

provinents de famílies nouvingudes amb baix nivell social i econòmic.

– Dins del **Teatre Fòrum - Aula de teatre social i interculturalitat** s'han organitzat dues aules de teatre social i debat intercultural amb la participació de 60 joves, el doble que l'any passat, de 17 a 35 anys i de 18 nacionalitats diferents, amb la col·laboració de Casa Àsia i la Xixa Teatre.

– El projecte **Barcelona Coral Àsia** es desenvolupa amb la col·laboració de Casa Àsia i està format per un grup intercultural de 70 persones de 23 nacionalitats diferents, dels quals un 63% són asiàtics, de 10 països diferents. Es tracta de joves i adults d'entre 17 i 45 anys. La coral està dirigida per Carles Comalada, director de cant del Conservatori Municipal de Música.

– **Brigades d'Acció de Barri** és un projecte de mentoria social iniciat el curs 2013-2014 a l'Institut Miquel Taradell. Alumnes de cicles formatius de grau superior d'integració social fan el seu treball de pràctiques a partir de la mentoria amb alumnes de secundària del mateix centre. L'objectiu és crear un projecte social al barri.

– **Infància Multicultural. Manteniment i difusió de la llengua i la cultura ucraïnesa** és un projecte que es basa en l'aprenentatge de la llengua, la cultura, la història i la geografia d'Ucraïna per part d'infants i joves. Paral·lelament s'ofereixen classes de català per a adults per als pares i mares de l'alumnat.

– **Criquet intercultural a les escoles** és un projecte que pretén fomentar i/o facilitar la pràctica saludable, educativa i oberta del criquet entre els més joves des de tres eixos principals: la pràctica del criquet a les escoles, la formació d'entrenadors / referents educatius especialitzats en criquet i equips joves de criquet als barris.

– **Imagina't Barcelona. Col·lecció Intercultural** és un projecte educatiu de sensibilització en interculturalitat adreçat a joves i adolescents d'instituts públics de Barcelona. Mitjançant tallers de creació plàstica i audiovisual, vol vincular els i les alumnes amb el seu barri i afavorir la seva inclusió social. Els tallers impartits des d'una metodologia participativa han estat els següents: mapatge històric, interaccions i connexions, perfils individuals i imaginaris quotidians. En aquesta primera etapa, el projecte s'ha desenvolupat en dos centres educatius: Institut Montjuïc (districte de Sants-Montjuïc) i Institut BCN Congrés (districte de Nou Barris).

2. Projectes subvencionats. L'Ajuntament de Barcelona té una línia de subvencions, dins l'apartat d'Immigració (k), destinada a donar suport a projectes que promouen la interculturalitat (Kc11). A la convocatòria del 2013 s'hi van presentar un total de 72 projectes i se'n van aprovar 49. Finalment, però, dues entitats van retornar la subvenció, i per tant, s'han dut a terme un total de 47 projectes (gràfic 2.2.1).

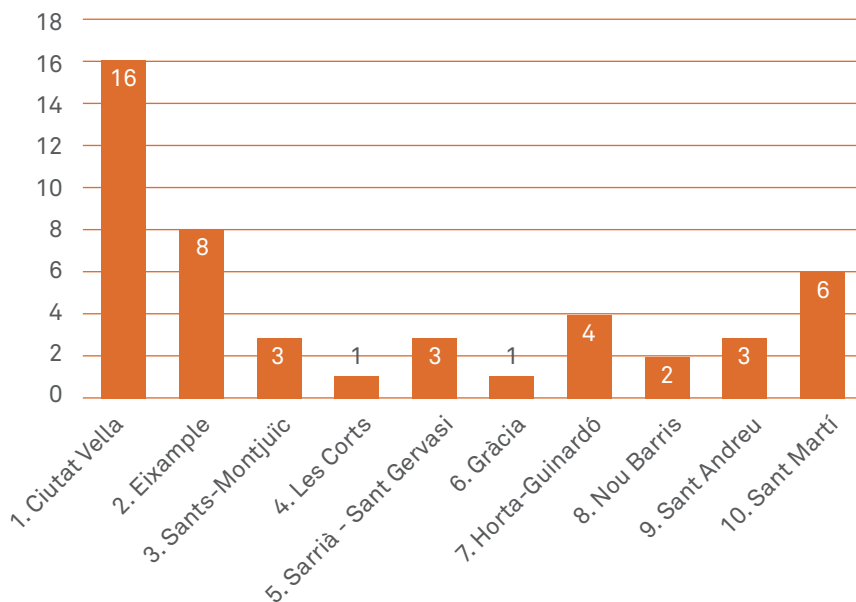
51

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Gràfic 2.2.1. Projectes subvencionats de la línia Kc11 per districtes
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013



• L'Estratègia BCN Antirumors

La seva finalitat és mantenir la cohesió social i afavorir la interacció i la convivència intercultural.

Els seus principals eixos de treball durant l'any 2013 han estat:

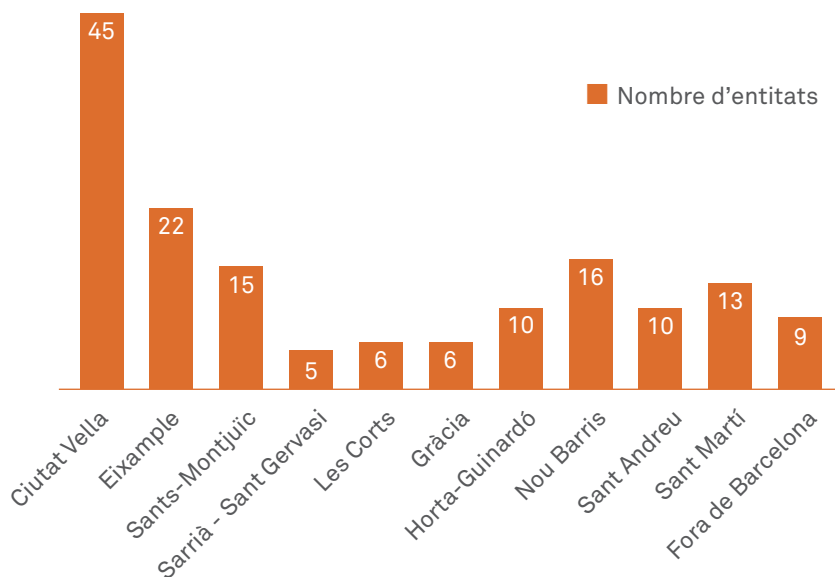
1. Xarxa BCN Antirumors. El seu objectiu és crear una xarxa per treballar i desmuntar els rumors i estereotips relacionats amb la diversitat cultural. És un espai de col·laboració i coordinació. A dia d'avui, la xarxa està formada per 468 membres, dels quals 157 són entitats de la ciutat i 310 són persones a títol individual, més l'Ajuntament de Barcelona (gràfic 2.2.2).

Com a principals accions desenvolupades durant l'any 2013, destaquem l'acció comunicativa a les Festes de la Mercè, en què entitats i agents antirumors van participar fent tasques sensibilitzadores a la plaça de Catalunya. S'hi va prendre part durant tres dies amb diferents accions: presentació de la Xarxa, accions antirumors al carrer i esmorzar amb periodistes.

2. Formació antirumors. Des que la formació va començar l'any 2010 hi han passat 1.253 persones, de les quals 875 han rebut el certificat d'agent antirumors. Durant l'any 2013 es van dur a terme 10 cicles formatius i van rebre el certificat d'agents antirumors 210 persones (taula 2.2.10).

Gràfic 2.2.2. Entitats de la Xarxa BCN Antirumors per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013



Taula 2.2.10. Formació antirumors

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

Any	Edicions	Cicles formatius	Persones inscrites	Persones que reben certificats
2010	3	4	243	171
2011	5	10	357	265
2012	5	11	310	229
2013	5	10	343	210
Total	18	35	1.253	875

Cal destacar nous formats formatius:

- Formació territorialitzada a Ciutat Meridiana i Horta-Guinardó.
- Formació antirumors en l'àmbit educatiu conjuntament amb el Consorci d'Educació de Barcelona.
- Formació dirigida als i les professionals que treballen dins de l'àmbit del comerç.
- Primera edició de la formació de formadors/es d'agents antirumors.

3. Catàleg d'activitats antirumors. El seu objectiu principal és recollir activitats de sensibilització i educació ciutadana per lluitar contra els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural, i posar-les gratuïtament a

disposició de les entitats, els serveis i equipaments de Barcelona que desitgin treballar per la convivència i la cohesió social.

Aquest catàleg ofereix 36 tipus d'activitats i l'any 2013 s'han dut a terme 88 activitats, en què han participat gairebé 3.929 persones de diverses edats, gèneres, orígens, contextos i barris, que representen un 61% més respecte a l'any anterior (taula 2.2.11).

4. Altres materials. Enguany s'han editat els materials següents:

- El tercer número del còmic per combatre rumors i estereotips sobre diversitat cultural *Blanca Rosita Barcelona* (13.514 còmics distribuïts).
- Desplegables explicatius de la Xarxa BCN Antirumors (3.500 exemplars repartits).
- Gots antirumors reutilitzables (5.020 gots distribuïts).
- Xapes antirumors (1.500 xapes repartides).
- Punts de llibre del Programa BCN Interculturalitat: 40.000 punts de llibre distribuïts a les biblioteques de Barcelona.

7. Servei de Traducció i Mediació Intercultural

El Servei de Traducció i Mediació Intercultural té per finalitat donar suport als professionals dels serveis municipals que treballen amb població immigrada. Es divideix en tres àrees: traducció, mediació interpersonal i mediació comunitària, cadascuna de les quals atén un perfil de demanda diferent.

- **Servei de Traducció:** aquest servei facilita la presència d'un/a intèrpret per fer possible la comunicació amb persones que encara no tenen fluïde-

Taula 2.2.11. Activitats del Catàleg antirumors
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Activitats realitzades	65	88	35,38
Assistents	2.440	3.929	61,02

sa suficient en català o castellà. També es poden fer traduccions escrites d'algun document relacionat amb la intervenció que s'està duent a terme amb aquella persona, família o grup.

- **Servei de Mediació Interpersonal:** per a situacions específiques amb persones o famílies on es requereix el suport d'un mediador/a intercultural ja que la falta d'entesa i/o comunicació és deguda a aspectes que van més enllà de la llengua (com ara els relacionats amb els valors, les creences, les diferents percepcions, etc.).

- **Servei de Mediació Comunitària:** es realitzen sessions d'assessorament intercultural a equips de professionals (mestres, treballadors socials, educadors, etc.), intervencions amb grups d'usuaris (alumnes, pares i mares, usuaris de centres de serveis socials, grups de joves, etc.), intervencions en comunitats de veïns o a l'espai urbà.

Els aspectes que cal destacar del Servei de Traducció i Mediació Intercultural el 2013 són:

- El creixement d'un 59% en les mediacions comunitàries, principalment per l'increment de la demanda d'assessoraments dels centres escolars. S'ha donat suport als equips docents i les AMPA, i s'ha fomentat la participació de les famílies en les activitats.
- La continuïtat en la col·laboració amb els centres de serveis socials i altres equipaments i entitats, tant d'àmbit de districte com d'àmbit de ciutat.

53

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

– L'enfortiment de la col·laboració amb els serveis d'immigració, especialment el SOAPI i Reagrupament Familiar.

– El Servei de Traducció i Mediació Intercultural és valorat com una eina molt útil per tots els professionals que l'han utilitzat, tant en l'àmbit escolar com de serveis socials, immigració, dona i altres.

– Globalment, l'increment de tots els serveis (traduccions, mediacions i mediacions grupals i comunitàries) ha estat del 31% (taula 2.2.12).

Taula 2.2.12. Servei de Traducció i Mediació Intercultural
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Traduccions presencials	2.691	3.396	26,20
Mediacions interpersonals	1.617	2.252	39,27
Mediacions grupals, veïnals i comunitàries	51	81	58,82
Total	4.359	5.729	31,43

8. Suport a programes de districte

La Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat dóna suport econòmic i tècnic als diferents districtes de la ciutat amb l'objectiu de fer arribar les polí-

Taula 2.2.13. Ajuts econòmics als districtes (en euros)
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Ciutat Vella	152.255	149.600	-1,74
Eixample	25.000	40.535	62,14
Sants-Montjuïc	114.000	114.000	0,00
Sarrià - Sant Gervasi	25.750	12.360	-52,00
Gràcia	25.000	20.000	-20,00
Horta-Guinardó	45.000	50.000	11,11
Nou Barris	107.500	107.000	-0,47
Sant Andreu	45.000	45.000	0,00
Sant Martí	60.000	60.000	0,00
Barcelona	599.505	598.495	-0,17

tiques sobre immigració i diversitat cultural a tots els racons i aconseguir una ciutat cohesionada.

Entre aquests projectes podem destacar, per exemple, el Projecte Xeix per incorporar comerciants estrangers a les estructures comercials de l'Eixample, el Servei de Mediació en escales de veïns a Zona Nord i Barri Besòs, el Projecte d'Orquestra Intercultural a les escoles a Sants-Montjuïc "Un Do d'Acords", el Projecte Nous Veïns i Veïnes d'Horta-Guinardó, i el Projecte de la Cruïlla Comuna als centres educatius de Sarrià (taula 2.2.13).

9. Consell Municipal d'Immigració (CMIB)

Respecte a les activitats habituals del Consell, enguany s'ha treballat transversalment la temàtica de la formació laboral (5è Premi del Consell i Trobada d'Entitats).

Com a activitats extraordinàries cal destacar-ne dues. D'una banda, l'inici d'un pla d'enfortiment d'entitats on han participat 11 associacions. Les dues primeres fases d'aquest projecte s'han implementat durant aquest 2013 (taller d'autodiagnòstic, tallers de formació i acompanyaments amb assessoria), mentre la tercera està prevista per al 2014. La valoració de les entitats ha estat altament positiva.

D'altra banda, l'organització d'una xerrada informativa, conjuntament amb el CatSalut de la Generalitat de Catalunya, per analitzar les dificultats i incidències en l'aplicació de la instrucció emesa pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya respecte a l'accés al sistema públic de salut.

Finalment, convé mencionar algunes accions iniciades durant aquest 2013 que continuaran al llarg del 2014. En primer lloc, a partir de l'aprovació pel Plenari del Consell d'un comunicat on es denuncia

la vulnerabilitat de les persones immigrades, especialment aquelles que estan en situació irregular, s'acorda la creació d'un grup de treball jurídic que farà propostes per superar les barreres de la Llei d'estrangeria. En segon lloc, l'acord entre la Comissió Permanent i la Comissió Directora de la Xarxa Antirumors de crear un grup de treball amb els objectius d'apropar les persones immigrades a la Xarxa i adaptar-la a les seves necessitats i possibilitats. Finalment s'aprova i es comença a treballar amb el Consell de la Joventut de Barcelona en l'organització d'una jornada amb els objectius de visibilitzar de manera positiva la diversitat de la joventut i promoure la interacció entre joves de diferents col·lectius.

• Activitat del Consell Municipal d'Immigració

A la taula 2.2.14 es comptabilitzen les accions i sessions de treball liderades pel Consell Municipal d'Immigració.

• Activitat i participació dels òrgans i grups de treball

La taula 2.2.15 ens indica l'activitat dels òrgans del Consell i dels grups de treball així com el nombre de reunions individuals amb les entitats vinculades a alguns grups de treball.

• Activitats extraordinàries del CMIB

A més de les activitats regulars o vinculades a grups de treball, el Consell ha organitzat altres activitats formatives i informatives que estan recollides a la taula 2.2.16.

55

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.2.14. Activitat mensual del Consell Municipal d'Immigració
Direcció del Servei d'Immigració i Interculturalitat 2013

	Entitats participants	Persones participants	Documents produïts
Gener	23	26	12
Febrer	39	64	7
Març	24	42	11
Abril	69	140	18
Maig	41	61	10
Juny	75	249	14
Juliol	46	65	9
Setembre	39	49	13
Octubre	88	7.549*	9
Novembre	23	27	28
Desembre	49	153	21
Mitjana	46,91		
Total		8.425	152

* Assistència a la Trobada d'Entitats del CMIB (Moll de la Barceloneta).

Taula 2.2.15. Participació en el Consell Municipal d'Immigració
Direcció del Servei d'Immigració i Interculturalitat 2013

Plenaris	
Sessions	2
Mitjana d'entitats participants	36,00
Comissions permanents	
Reunions	6
Mitjana d'entitats participants	7,33
Premi del Consell Municipal d'Immigració	
Propostes presentades	20
Assistents acte	100
Grups de treball	
Grups de treball	3
Trobada d'Entitats del CMIB	
Nombre d'Entitats del CMIB participants	42
% sobre el total d'entitats del CMIB	76,36
Activitats	82
Visitants (estimació)	7.500
Reunions generals	5
Mitjana d'assistència d'entitats	20,00
Reunions per carpes	9
Mitjana d'assistència d'entitats	8,00
Dia Mundial de les Persones Refugiades	
Entitats participants	14
Total d'assistents a l'acte	130
Reunions	2
Mitjana d'assistència d'entitats	7,5
Grup Consultor de la Xarxa BCN Antirumors	
Reunions	1
Entitats participants	5
Persones participants	8

56

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.2.16. Activitats extraordinàries
Direcció del Servei d'Immigració i Interculturalitat 2013

Pla d'Enfortiment d'Entitats	
Tallers d'autodiagnòstic	11
Total persones assistents	62
Sessions formatives (4 hores)	4
Total persones assistents	77
Taula-xerrada sobre comerç i diversitat (CMIB i Espai Avinyó)	
Total persones assistents	37
Xerrada amb l'Oficina per a la No Discriminació (OND) i la Fiscalia Provincial de Barcelona: Servei de Delictes d'Odi i Discriminació	
Total persones assistents	20
Altres xerrades organitzades amb la Direcció d'Immigració	
Xerrada informativa sobre les subvencions 2013 (assistents)	40
Xerrada informativa sobre la Targeta Sanitària (assistents)	120

Taula 2.2.17. Entitats i punts d'atenció de la Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrades de Barcelona
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Xarxa d'Acollida i Acompanyament			
Entitats	157	162	3,18
Punts d'atenció	166	167	0,60
Coordinadora de la Llengua			
Entitats	72	76	5,56
Punts d'atenció	76	77	1,32
Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria (XESAJE)			
Entitats	54	51	-5,56
Punts d'atenció	60	54	-10,00

10. Suport a entitats d'acollida

La **Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrades de Barcelona** té com a objectiu complementar els serveis municipals, dins d'una estratègia de treball en xarxa, per oferir el suport i els recursos necessaris per assegurar la plena autonomia personal i la integració social de les persones immigrades a la ciutat. En els darrers anys, la xarxa ha crescut i ha evolucionat adaptant línies d'intervenció i projectes a la nova realitat de les persones immigrades, que han passat de ser nouvingudes a ser nous veïns i veïnes de Barcelona.

Al final del 2013, la xarxa està formada per 162 entitats i 167 punts d'atenció. Al seu si inclou, a més de la majoria d'entitats que ofereixen serveis en aquest camp, el Servei d'Atenció als Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) i el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL). L'any 2013 ha incorporat 12 entitats, si bé 7 de les anteriors ja no són a la xarxa, sovint perquè ja no estan en actiu com a entitats.

A la xarxa funcionen dos grups de treball estables, amb una activitat continuada durant tot l'any, que constitueixen dues xarxes més de treball (taula 2.2.17):

- Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria (XESAJE)
- Coordinadora de la Llengua

Tota la informació referida a la Xarxa està recollida al Cercador d'Entitats, al web Nova Ciutadania i Immigració. Comprèn el conjunt d'entitats, a més d'una fitxa per a cadascuna, i permet cerques per entitat, territori, serveis, xarxa de pertinença o paraules clau (www.bcn.cat/novaciutadania) (taula 2.2.18).

• Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria (XESAJE)

La XESAJE està formada per un conjunt d'entitats del tercer sector que propor-

Taula 2.2.18. Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrades de Barcelona

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Composició			
Entitats que integren la Xarxa	157	162	3,18
Entitats XESAJE ¹	54	51	-5,56
Entitats de la Coordinadora de la Llengua	72	76	5,56
Activitat de la Xarxa			
Projectes o accions	9	14	55,56
Convocatòries	29	27	-6,90
Assistents a les convocatòries	454	486	7,05
Convenis i subvencions			
Entitats en conveni	4	4	0,00
Quantia total dels convenis (€)	235.818	235.818	0,00
Entitats que han rebut subvenció	48	48	0,00
Quantia de les subvencions (€)	219.935	212.435	-3,41
Quantia total dels convenis i subvencions (€)	455.753	448.253	-1,66
Difusió			
Visites al web Nova Ciutadania i Immigració	282.765	311.884	10,30
Mitjana diària de visites	774,7	854,5	10,30

1. XESAJE: Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria.

cionen assessorament jurídic professional a la ciutat de Barcelona. L'any 2013 s'hi han comptat 51 entitats i 54 punts de prestació. Els descens respecte a l'any 2012 es deu en gran part al fet que hi ha entitats que han hagut de deixar de prestar el servei. La Xarxa ha desenvolupat activitats i trobades a partir del pla de treball acordat. Els temes treballats a les quatre trobades, amb la col·laboració de les institucions i professionals competents (Subdelegació del Govern a Bar-

celona, Institut Municipal de Serveis Socials...) han estat els següents:

- Dret laboral i estrangeria
- Irregularitat sobrevinguda
- Prestacions socials i població immigrada
- Nacionalitat

• Coordinadora de la Llengua

Constitueix una xarxa que agrupa associacions, entitats i institucions que treballen per a la integració lingüística de la població immigrada a la ciutat de Barcelona. La Xarxa ha continuat el seu increment, passant de 72 a 76 entitats. Ha desenvolupat 5 trobades, i els principals temes han estat:

- Avaluació i aprofitament en l'ensenyament de llengües
- Inserció sociolaboral (amb la col·laboració de Barcelona Activa)
- Criteris de coordinació entre entitats i serveis
- Oferta i relació amb els cursos de català des del CPNL
- Coordinació amb escoles d'adults (amb la col·laboració de l'IMEB)
- Internet 2.0 al servei de la gestió i l'aprenentatge actiu de la llengua

La Comissió de Formació de la Coordinadora de la Llengua ha organitzat per tercera vegada **Formació dels nous ciutadans: llengua, cultura i participació**, aquest curs 2013-2014 amb la doble opció: formació oberta o diploma de postgrau.

• Accions de comunicació i difusió

S'ha editat i distribuït, a entitats i equipaments, la nova **Guia d'acollida i acom-**

panyament 2013, en dues versions, català-castellà i català-anglès.

Es treballa per l'actualització continuada del **web Nova Ciutadania i Immigració** (<http://www.bcn.cat/novaciutadania>), amb 311.884 visites l'any 2013, més de 850 diàries. És un dels més visitats i l'increment, constant des del 2009, ha estat del 10,3% respecte a l'any 2012.

• Suport econòmic a entitats d'acollida i acompanyament

A través del programa de subvencions Línia Kd es dona suport econòmic a les entitats que ofereixen serveis d'acollida i acompanyament a persones immigrades. Aquest programa disposa del major volum pressupostari dins de la Direcció de Serveis. L'any 2013 va atorgar 212.435 € a 48 entitats i 50 projectes. El volum d'entitats ha estat el mateix i la quantia similar a la de l'any 2012.

Aquest suport es completa mitjançant convenis amb quatre entitats per 235.818 €, un import que s'ha mantingut en relació amb el 2012. En total, són 448.253 € la quantia que l'Ajuntament aporta per donar suport a les entitats d'acollida.

Segons les dades aportades per 53 de les entitats amb suport, a través dels projectes subvencionats el 2012 es van atendre un total de 38.536 persones. Els principals serveis han estat: acollida (12.776 persones), assessorament jurídic (7.994), ensenyament de llengües o formació d'adults (8.613), assessorament i inserció laboral (8.152) i formació laboral (2.151). Cal tenir en compte que cada persona acostuma a ser atesa en diferents serveis (taula 2.2.19).

11. Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)

Els cursos del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) han acusat el 2013 un decrement significatiu en gene-

Taula 2.2.19. Imports atorgats a entitats (en €)

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Educació i formació	140.000	140.000	0,00
Promoure la participació i el voluntariat	94.000	94.000	0,00
Interculturalitat: antirumors, interacció	150.000	170.000	13,33
Acollida	219.935	202.435	-7,96
Total	603.935	606.435	0,41

Taula 2.2.20. Persones inscrites en els cursos del CPNL

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% increment
Primer nivell (inicials, B1 i CB)	15.175	11.100	-26,85
Altres nivells bàsics (B2 i B3)	7.682	5.736	-25,33
Nivells elementals	2.903	2.087	-28,11
Nivells intermedis	3.626	2.839	-21,70
Nivells de suficiència	3.466	2.373	-31,53
Nivell superior (D) i altres	391	689	76,21
Total	33.243	24.824	-25,33

ral (25% en el conjunt), a excepció dels de nivell més alt, el D, que han tingut increment. La Direcció General de Política Lingüística va imposar un cost a la matrícula així com a l'emissió de certificats d'assistència, cosa que ha influït en la disminució del nombre d'alumnes. Així mateix, cal remarcar una disminució dels cursos que el CPNL organitzava en el si de les entitats.

Les persones inscrites als cursos d'acollida s'han reduït en prop d'un 27% els inicials, B1 i CB, i en un 25% els altres nivells bàsics (B2 i B3).

Del total de persones matriculades, el 16.862 són alumnes estrangers, la qual cosa representa el 67,93% (taula 2.2.20).

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Com a principals reptes per al 2014 podem destacar:

- Difondre i donar a conèixer el nou servei del SAIER adaptat al nou moment migratori de la ciutat, incorporant els serveis d'informació per al retorn voluntari i per a l'emigració.

- Prevenir la irregularitat sobrevinuda a través de la feina que duen a terme el SAIER, la XESAJE i el SOAPI.

- Donar informació sobre la targeta sanitària als serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat (SOAPI, SAIER i Punt d'Arrelament) per tal d'evitar que cap persona quedi exclosa dels serveis sanitaris públics.

- Treballar elements qualitius i d'atenció personalitzada en el programa Noves Famílies.

- Potenciar els programes interculturals als districtes i amb les entitats.

- Potenciar les activitats de l'Espai Avinyó de Llengua i Cultura.

- Treballar l'apropament de les entitats del Consell Municipal d'Immigració amb l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

Ramon Sanahuja Vélez

Director de Serveis d'Immigració i Interculturalitat

Taula 2.2.21. Indicadors de producció dels serveis
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2013

	2012	2013	% increment
Participants en alguna activitat / en l'espai del Programa Noves Famílies	4.692	3.618	-22,89
Persones usuàries ateses pel SAIER ¹	10.317	9.784	-5,17
Atencions realitzades al SAIER	37.677	34.869	-7,46
Assistents a sessions grupals de SOAPI	3.604	4.013	11,35
Mediacions interpersonals	1.617	2.252	39,27
Assistents a activitats antirumors	2.440	3.929	61,02
Assistents a activitats de l'Espai Avinyó de Llengua i Cultura	1.446	2.431	68,12
Instàncies rebudes per informes de disponibilitat d'habitatge	3.118	3.121	0,10
Instàncies rebudes per informes d'arrelament social	5.942	4.960	-16,53
Entitats que integren la Xarxa d'Acollida i Acompanyament	157	162	3,18
Inscripcions als cursos del Consorci per a la Normalització Lingüística	33.243	24.824	-25,33

1. Persona usuària atesa és la persona que ha utilitzat un o més serveis del SAIER en funció de la seva situació i necessitat. Per tant, el total de persones ateses no és igual a la suma de les persones usuàries de cada servei, perquè una mateixa persona pot haver utilitzat més d'un servei.

2.2.1

Departament d'Acció Comunitària

MISSIÓ

El Departament té com a missió promoure l'acció comunitària a la ciutat de Barcelona, d'acord amb un marc teòric consensuat i amb criteris d'eficiència i equilibri territorial. S'hi ha integrat l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI), que va entrar en funcionament el mes de gener de 2013.

ENTORN

Des de l'any 2005, l'Ajuntament de Barcelona treballa en plans de desenvolupament comunitari en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya. Així mateix, des dels centres de serveis socials i des d'altres organismes municipals es porten a terme altres actuacions comunitàries a la ciutat. Per tal de fomentar aquest conjunt d'intervencions, aquest any 2013 s'ha creat el Departament d'Acció Comunitària, que ha iniciat la seva activitat al mes d'octubre, de manera que ha donat forma així a la voluntat municipal d'impulsar aquest àmbit de treball a la ciutat.

D'altra banda, davant del creixement del fenomen dels assentaments irregulars a la ciutat de Barcelona, l'octubre del 2012 l'Ajuntament va aprovar el Pla d'Assentaments Irregulars i es va comprometre a crear l'Oficina del Pla, que va entrar en funcionament el gener del 2013.

RECURSOS

El Departament neix amb una dotació de recursos humans de vuit professionals, tres dels quals corresponen a l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars.

Pel que fa als recursos econòmics del Departament d'Acció Comunitària, atès que es va crear al final de l'any 2013, en aquesta memòria apareixen incorporats dins dels comptes de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat.

ACTIVITAT

Entenem per acció comunitària aquelles accions dirigides a treballar les relacions socials i de cooperació entre els membres d'un determinat espai de convivència de la ciutat, amb un procés planificat, per aconseguir una transformació social, que tingui una incidència positiva sobre les condicions de vida i enforteixi el capital social i de confiança i de pertinença de les persones residents.

Dins de les funcions d'aquest departament s'incorporen accions que ja s'estaven desenvolupant a la ciutat, com són els plans de desenvolupament comunitari (PDC), els projectes d'intervenció comunitària intercultural, així com la participació activa en el Grup de Treball d'Acció Comunitària del Consell Municipal de Benestar Social.

En l'àmbit estratègic, la tasca del departament ha d'impactar en els barris i districtes, però també ha d'iniciar un camí de treball transversal amb la resta d'àrees de l'Ajuntament. L'objectiu és ordenar i impulsar l'acció comunitària que s'està duent a terme actualment, i incorporar-ne de nova, amb la finalitat d'avançar cap al disseny i la implementació d'un Pla Municipal d'Acció Comunitària.

1. Acció comunitària

• Plans de desenvolupament comunitari (PDC)

Amb la creació del nou Departament d'Acció Comunitària al final del 2013 s'hi ha traspassat el seguiment dels PDC de la ciutat, que fins ara es feia des del Departament de Participació Social.

Per aquest motiu, des del Departament d'Acció Comunitària es continua en la línia de donar suport econòmic i tècnic a tots els PDC de Barcelona, a la vegada que es garanteix la coordinació global a escala de ciutat amb la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària de la Gene-

ralitat de Catalunya, cofinançadora dels plans.

La informació sobre els PDC corresponent al 2013 la podeu trobar a l'apartat corresponent al Departament de Participació Social.

• Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural

Aquest projecte, en el marc del conveni entre la Fundació "la Caixa" i l'Ajuntament de Barcelona, es desenvolupa en tres districtes de la ciutat. El juny de 2013 va finalitzar la primera fase, després de tres anys d'intervenció, als territoris de Zona Nord (barris de Torre Baró, Ciutat Meridiana i Vallbona) del districte de Nou Barris, al barri del Raval del districte de Ciutat Vella i al barri del Clot del districte de Sant Martí.

En aquesta primera fase s'ha tancat un procés diagnòstic de la realitat dels territoris des de l'òptica de la convivència intercultural, amb la concreció d'una proposta de treball a partir de les estructures comunitàries que s'han establert. S'han determinat tres eixos d'actuació sobre els quals es proposa desenvolupar la intervenció: educació, salut i convivència. A l'octubre s'ha posat en funcionament la segona fase del projecte, que tindrà una durada de dos anys, on està previst desenvolupar la programació comunitària d'actuació.

2. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

La missió de l'OPAI consisteix a gestionar el fenomen dels assentaments a la ciutat, donant alternatives a les persones vulnerables que hi viuen per dignificar les seves condicions de vida i combatre l'exclusió social, independentment del seu origen i condició jurídica.

Les tasques desenvolupades durant el primer any de funcionament d'aquesta oficina consisteixen a atendre les neces-

sitats socials de les persones vulnerables que es troben en assentaments, coordinar i fer el seguiment de la tasca dels diferents operadors socials que actuen al territori (Creu Roja, SAIER i SIS), gestionar i impulsar els instruments jurídics que permeten el desenvolupament de la tasca encomanada, fer d'observatori del fenomen i divulgar el Pla a la ciutat.

FETS RELLEVANTS

En el seu primer any d'existència, l'Oficina va haver de fer front, al juliol, al desallotjament de l'assentament del carrer de Puigcerdà, 127, al districte de Sant Martí, que presentava una alta complexitat per l'alt volum de persones vulnerables que hi vivien, l'activitat econòmica que s'hi desenvolupava, les dinàmiques establertes, la inquietud pública, la pressió mediàtica, etc. Aquest esdeveniment va marcar un abans i un després en el volum de gestió de l'OPAI, ja que en pocs dies el volum de persones usuàries del Pla es va duplicar i la demanda d'allotjament de les persones vulnerables que hi vivien va passar a multiplicar-se gairebé per vuit. Aquesta situació d'urgència va fer que calgués recórrer a un elevat nombre de pensions privades i recursos formatius, ja que amb els recursos propis que fins aleshores gestionava l'OPAI no n'hi havia prou per cobrir tota la demanda i les noves incorporacions al Pla.

Els recursos desplegats per l'OPAI són els de detecció i intermediació a través de serveis municipals i entitats; seguiment social a través del SAIER, el SIS i la Creu Roja; allotjament residencial temporal en pisos, pensions i pensions socials; alfabetització, formació i capacitació laboral; inserció laboral a través d'empreses d'inserció, i assessorament jurídic (taula 2.2.1.1).

Taula 2.2.1.1. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

Departament d'Acció Comunitària, 2013

Persones usuàries de l'OPAI	539
Persones usuàries derivades a recursos residencials	261
Persones usuàries derivades a recursos de formació i inserció laboral	184
Persones usuàries derivades inserides en el mercat de treball	20
Persones usuàries derivades a recursos d'assessorament jurídic	40
Persones usuàries derivades retornades a país d'origen	9

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Com a reptes del Departament d'Acció Comunitària per al 2014 en destaquem els següents:

Donar a conèixer el departament i les seves funcions als deu districtes de la ciutat i als organismes que poden tenir relació amb l'acció comunitària (Institut Barcelona Esports, Institut Municipal d'Educació, Agència de Salut Pública, etc.) i cercar vies de col·laboració.

S'inicia una línia específica de subvencions en la convocatòria ordinària, sobre la qual caldrà treballar les bases i veure l'impacte que genera en l'àmbit de la ciutat.

Definir i actualitzar el mapa de l'acció comunitària de la ciutat.

Cercar sortides a les situacions de les 200 persones usuàries que encara es troben d'alta a l'OPAI.

Crear projectes i recursos formatius i d'inserció laboral per fomentar l'autonomia de les persones ateses a l'OPAI.

Establir els criteris de recollida de dades per garantir la disponibilitat d'un cens mensual actualitzat dels assentaments de la ciutat.

Núria Serra Busquets

Cap del Departament d'Acció Comunitària

63

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

2.3

DIRECCIÓ DE SERVEIS D'EQUITAT SOCIAL I SALUT

La missió d'aquesta direcció de serveis ha estat coordinar el conjunt d'actuacions desenvolupades des de les cinc direccions que la constitueixen: Dones, Adolescència i Joventut, Drets Civils, Temps i Qualitat de Vida i Salut, a partir de quatre nivells:

- **Estratègic.** S'ha vetllat per garantir una estratègia comuna coherent amb les línies d'actuació definides des de la Gerència i també particular per a cada direcció, que faciliti l'assoliment dels compromisos recollits al Programa d'Actuació Municipal (PAM).
- **Impuls de la gestió i el control.** L'èmfasi s'ha posat en la coordinació i l'impuls de cada un dels programes, així com en la previsió dels recursos necessaris, la seva gestió i supervisió, i en el seguiment i control dels resultats assolits al llarg de l'any. També s'han impulsat i controlat els convenis i projectes singulars o que afecten més d'una direcció del programa.
- **Coordinació.** S'ha facilitat la relació i el coneixement entre les direccions, amb la Direcció Executiva i la Gerència i amb els departaments polítics referents de cadascun.
- **Transversalitat.** S'ha plasmat a partir de la coordinació entre les mateixes direccions, amb altres sectors municipals i especialment amb els territoris, per garantir la definició i l'aplicació de criteris de manera homogènia i desenvolupar estratègies d'intervenció i realització de projectes.

El pressupost corresponent a la Direcció de Serveis i a les cinc direccions assignades ha estat de 28.953.239,92 €, i el

nivell d'execució, del 92%.

Durant el 2013 s'ha impulsat l'elaboració de diferents mesures de govern, protocols i informes, entre els qual destaquen:

- **Mesura de Govern sobre el Pla d'Adolescència i Joventut 2012-2015.**
- **Aprovació del Conveni per a la posada en funcionament del protocol de protecció de les víctimes de tràfic d'éssers humans a Catalunya**, entre l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya, l'Administració General de l'Estat, el Ministeri Fiscal, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya, el Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i la Federació de Municipis de Catalunya.
- **Campanya de donació de sang** per Sant Jordi a deu biblioteques de la ciutat, organitzada per la Direcció del Programa de Salut, el Consorci de Biblioteques i el Banc de Sang i Teixits.
- **Signatura del protocol per a actuacions en casos d'emergència per violència masclista**, entre el Departament d'Interior, els Mossos d'Esquadra, l'Institut Català de les Dones i l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.
- **Mesura de Govern per a la creació d'un servei per a adolescents i per a famílies amb fills i filles adolescents.**

Maria Gas de Cid
Directora de Serveis d'Equitat Social i Salut

65

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

2.3.1 Direcció del Programa de Drets Civils

MISSIÓ

La Direcció del Programa de Drets Civils té com a missió definir, planificar, gestionar i impulsar les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de promoció, defensa i garantia dels drets de la ciutadania, des de les competències pròpies del govern local i de manera coordinada amb les diverses àrees, instituts i empreses municipals, en consonància amb les polítiques dels diferents organismes europeus i mundials respecte als drets civils. L'objectiu final és que la ciutadania conegui els seus drets i les seves responsabilitats i els pugui exercir amb llibertat i eficàcia.

ENTORN

La situació de profunda crisi econòmica al llarg de l'any 2013 ha provocat una situació de retallades contínues en els diferents drets econòmics, laborals i socials que s'havien aconseguit al llarg dels anys gràcies a la lluita, negociació i voluntat de millora dels diferents actors polítics i socials. L'aplicació de les mesures indicades per la Unió Europea ha provocat decisions que han afectat directament la limitació de drets reconeguts universalment com el dret a la sanitat, a l'educació, a la justícia, a l'habitatge, al treball o a la negociació col·lectiva, per citar-ne alguns, que estan provocant situacions de forta tensió social.

Aquesta situació complicada es fa palesa en el nostre servei amb demandes d'atenció de persones en situacions cada cop més vulnerables i, moltes vegades, vulnerables en més d'un aspecte. Val a dir que la regulació mitjançant decrets i altres mecanismes legals condueix a una realitat en què no es pot parlar de discriminació de diferents persones davant d'un dret determinat per motiu de gènere, orientació sexual o ètnia, per posar alguns exemples, sinó que porta directament a la supressió del dret ma-

teix. Aquesta situació ens mena a actuar en un nombre de casos elevat informant de la nova realitat i del nou marc legal, fent una acurada tasca de contenció.

RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la Direcció del Programa de Drets Civils ha disposat d'un pressupost de **1.649.820,28 euros**. Una part important del qual (el 31,52%), s'ha destinat a donar suport a activitats i projectes de les entitats de la ciutat (taula 2.3.1.1).

L'equip humà de la Direcció del Programa de Drets Civils està format actualment per 12 professionals (7 a la Direcció del Programa de Drets Civils i 5 a l'Oficina per la No Discriminació). Cal remarcar que ha disminuït el nombre de professionals com a conseqüència de jubilacions i llarga malaltia, i això ha obligat a una reorganització del servei.

En l'actualitat, la Direcció disposa de tres oficines ubicades en espais diferents.

- En primer lloc, les oficines centrals situades a l'edifici de passeig de Sant Joan. L'equip està format per una persona que fa el suport administratiu, cinc tècnics/ques i un director de programa.
- L'Oficina per la No Discriminació (OND) es troba al carrer de Ferran, 32. Formen l'equip una persona de suport i de primera atenció, dos tècnics/ques i una responsable de l'oficina. Disposen del suport en temes legals de quatre advocats/ades (cadascun/a especialitzat en una temàtica concreta) que pertanyen a l'Associació Catalana per la Defensa dels Drets Humans del Col·legi d'Advocats de Barcelona i presten el servei durant unes hores determinades a la setmana. Aquest servei d'advocats és una contractació externalitzada.

Taula 2.3.1.1. Liquidació del pressupost
Direcció del Programa de Drets Civils, 2013

Capítol	€	%
Personal	649.929,77	39,39
Béns corrents i serveis	516.581,51	31,31
Transferències corrents	483.309,00	29,29
Total	1.649.820,28	100,00

- L'Oficina d'Afers Religiosos (OAR), que pertany administrativament a la Direcció del Programa de Drets Civils, està sota la direcció política del Comissionat d'Afers Religiosos i es troba a la Gran Via de les Corts Catalanes, 958. Formen l'equip una persona de suport, dos tècnics/ques i una responsable d'oficina. La gestió de l'oficina està externalitzada.

mediació i acompanyament a aquelles persones o col·lectius que han patit una vulneració dels seus drets.

Al llarg de 2013 s'han atès 1.030 situacions. D'aquestes, s'han obert 252 expedients per vulneració de drets. Dins d'aquest nombre d'atencions, els drets més vulnerats han estat aquells relacionats amb el dret a la dignitat, el dret a la informació i el dret a la llibertat i la seguretat.

ACTIVITAT

Malgrat les reorganitzacions necessàries comentades al punt anterior, des de la Direcció del Programa s'ha mantingut el treball de promoció dels drets humans a la ciutat de Barcelona, consolidant i reforçant aquelles actuacions que es consideren més importants. Hem augmentat els esforços per treballar de manera transversal i col·laborativa amb altres departaments municipals i entitats ciutadanes per assolir els objectius. En aquest aspecte, cal ressaltar el treball de col·laboració amb la Síndica de Greuges quan ha estat necessari, la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya, els Mossos d'Esquadra i la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació, entre d'altres.

1. Oficina per la No Discriminació (OND)

El treball fet des de l'Oficina per la No Discriminació ha continuat al llarg de l'any 2013, com a servei especialitzat en la defensa de la igualtat i la no discriminació, fent promoció i difusió dels drets humans, i també com a servei d'atenció,

Pel que fa al treball de prevenció i formació comunitària, han participat en els tallers de reflexió d'actituds discriminatòries 751 persones; d'aquestes, 512 eren estudiants d'educació secundària obligatòria (ESO) i batxillerat.

2. Oficina d'Afers Religiosos (OAR)

L'Oficina d'Afers Religiosos ha donat suport a les entitats religioses i a particulars, tant en aspectes informatius, de formació, d'acompanyament i de mediació en conflictes per garantir la llibertat religiosa a Barcelona.

L'Oficina ha viscut una situació de precarietat transitòria fins al 31 de març, actuant només en aquells moments en què calia mediació i seguiment en situacions de dificultat a causa del tancament no previst del Centre UNESCO de Catalunya, entitat que gestionava l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) al final de l'any 2012. A partir de l'1 d'abril va entrar en vigor un nou contracte i l'associació Bayt al-Thaqafa es va fer càrrec de la gestió de l'OAR.

Cal destacar l'assessorament sobre la regularització de llocs de culte a 66 entitats religioses que s'han adreçat a l'oficina i 87 assessoraments i acompanyaments en activitats realitzades en equipaments i a la via pública.

Dins de les tasques de difusió i sensibilització sobre les diferents entitats religioses i els cultes a la ciutadania de Barcelona, s'han fet un total de 144 actuacions. Cal remarcar les actuacions dutes a terme des de l'Oficina en intervencions facilitadores o mediadores, sobretot entre serveis de les administracions i entitats religioses o entre entitats religioses i el seu entorn més proper.

ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Les actuacions més rellevants de l'any han estat les següents:

Activitats

- S'han formalitzat 16 convenis amb diferents entitats i s'han atorgat 69 subvencions ordinàries i 6 subvencions excepcionals.
- Per primer cop, des de la Regidoria de Dona i Drets Civils s'ha signat un conveni amb l'Associació de Pares i Mares de Gais i Lesbianes (AMPGIL), per al desenvolupament del "Projecte de suport a famílies amb fills i filles del Col·lectiu Gai, Lesbià, Transsexual i Bisexual (LGTB) i a infants amb rols de gènere no normatius".
- Estreta col·laboració amb el Consell Municipal del Poble Gitano i amb el Consell Municipal de Lesbianes, Gais i Homes i Dones Transsexuals i Bisexuals. En ambdós casos s'ha donat el suport tècnic i de producció a les iniciatives dels consells. També ha estat remarcable el desenvolupament dels diferents apartats que conté el Pla Municipal LGTB.

Actes i esdeveniments

• **La veu dels infants al pregó de Santa Eulàlia: cròniques de Barcelona.** Projecte adreçat a l'alumnat de 3r, 4t i 5è de primària que persegueix iniciar els infants en els processos participatius basats en la coresponsabilitat i la ciutadania activa. Una novetat important d'aquest any ha estat la desvinculació de l'IMEB en l'organització del programa, tot i que ha mantingut el seu suport en la maquetació i distribució del programa adreçat a les escoles. La participació ha estat de 15 escoles i 593 alumnes. Enguany es va valorar la pertinença centrant el projecte en les institucions democràtiques del nostre país i el compromís com a ciutadania activa. Com a novetat, cal destacar l'exposició visual, paral·lela a l'elaboració de la *Crònica de Santa Eulàlia*.

• **Cicle de Cinema dels Drets dels Infants.** Hi han participat 3.051 nens i nenes de 60 grups classe de les escoles de la ciutat de Barcelona. S'han dut a terme 12 sessions de cinema i s'han passat 6 pel·lícules. Pel que fa al públic familiar, es van projectar, en cap de setmana, 4 sessions amb 2 pel·lícules diferents (que formaven part dels films adreçats a les escoles), amb una participació de 285 persones.

• **Dia de la Diversitat "Diversity Day".** Projecte de foment, sensibilització i educació en drets humans adreçat a joves estudiants de 12 a 18 anys. A través de jocs, dinàmiques, tallers i diferents propostes d'activitats, es donen a conèixer aquests drets i es posen a l'abast dels participants les entitats de referència que treballen a la nostra ciutat. Atès el gran èxit assolit, la cinquena edició celebrada l'any 2013 s'ha ampliat a dues jornades consecutives (novembre de 2013). Enguany hi han participat 17 escoles, 1.214 joves i 15 entitats. Cal remarcar que el projecte té el suport de l'Agència de Drets Fonamentals (FRA).

- **II Seminari Internacional sobre Antisemitisme**, en col·laboració amb la Fundació Baruch Spinoza a la Biblioteca Jaume Fuster, la primera setmana de novembre.

- **Inauguració de la glorieta de la transsexual Sònia**. El 6 d'octubre es va donar nom a la glorieta dels músics del Parc de la Ciutadella com a "Glorieta de la transsexual Sònia", en record a Sònia Rescalvo, una dona transsexual que va ser assassinada per un grup de de caps rapats l'any 1991.

- **Actes de commemoració de l'any Carmen Amaya**, amb la col·laboració del Museu d'Història de Barcelona i el Consell Municipal del Poble Gitano.

- **Exposició itinerant "La Shoah"** per diverses biblioteques municipals de Barcelona.

- Col·laboració amb les jornades **"Viure l'Islam al sud d'Europa"**.

- S'ha iniciat el desenvolupament d'una aplicació per a dispositius mòbils que permeti informar i, si escau, guiar en el procés de posar una denúncia a la persona que hagi estat víctima de discriminació.

- S'ha dissenyat el projecte **"Passejada per la Barcelona dels Drets Humans"**, una ruta de 15 punts sobre els Drets Humans a Barcelona coincidint amb la commemoració del quinzè aniversari del funcionament de l'Oficina per la No Discriminació, amb l'objectiu de sensibilitzar i promoure els drets humans i vincular-los a indrets significatius de la nostra ciutat on s'han esdevinguts fets singulars al llarg de la història.

- Al llarg del últim trimestre, des de l'OND s'ha iniciat un projecte de mediació d'interès singular entre Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i el Casal dels Infants del Raval, per tal de cercar possibles solucions

alternatives mitjançant treballs en benefici de la comunitat a les moltes ocasionades com a conseqüència del frau en l'accés al transport.

- Commemoració de diades internacionals i dates assenyalades:

- 27 de gener. Dia Internacional en Commemoració en Memòria de les Víctimes de l'Holocaust.

- 21 de març. Dia Internacional per a l'Eliminació de la Discriminació Racial.

- 8 d'abril. Dia Internacional del Poble Gitano.

- 20 de juny. Dia Mundial del Refugiat.

- 28 de juny. Dia de l'Orgull Gai, Lèsbic, Transsexual i Bisexual.

- 10 de novembre. *Kristallnacht* o Pogrom de Novembre, en record dels milers de jueus que la nit del 9 al 10 de novembre del 1938 van ser assassinats i deportats.

- 10 de desembre. Dia Internacional dels Drets Humans.

Altres programes i projectes

- S'ha continuat amb la implementació del Pla Municipal per al Col·lectiu Gai, Lesbià, Transsexual i Bisexual de la ciutat de Barcelona amb un total de 208 actuacions, de les quals 128 ja han estat realitzades, 62 estan en curs i 18 estan pendents.

- S'ha dissenyat l'Estratègia Local per i amb el Poble Gitano, amb les entitats del Consell Municipal del Poble Gitano, seguint les directrius de la Comissió Europea ("Marc europeu d'estratègies per a la inclusió del *Poble Gitano* fins a l'any 2020") en habitatge, salut, educació i ocupació. A més, aquest plantejament s'ha ampliat tenint en compte la idiosin-

cràsia de la cultura pròpia del poble gitano i s'ha afegit una visió des de la perspectiva de gènere. Durant 2013 s'han desenvolupat 17 sessions de taules específiques: 4 per àmbit (habitatge, salut, educació i ocupació) i una sessió especial amb els temes transversals de cultura i perspectiva de gènere. El nombre de participants ha estat de 40, entre experts i representants d'entitats.

- També s'està treballant amb la Direcció del Programa de Dona en un projecte educatiu per crear la Xarxa d'Escoles per a la Igualtat i la No Discriminació, amb la col·laboració del Consorci d'Educació de Barcelona. Aquest projecte es fonamenta en la formació per donar a conèixer i formar en els valors dels drets humans i la igualtat, potenciant actituds en les relacions interpersonals que facin efectius aquests valors amb l'objectiu d'aconseguir una millora social. Durant el curs 2013-2014 s'està definint el que serà la prova pilot de la implementació del programa en les escoles i el seu procés posterior d'avaluació.

Participació en xarxes de ciutats a escala internacional

En l'àmbit internacional s'ha col·laborat en quatre xarxes de ciutats:

- La Coalició Europea de Ciutats contra el Racisme (ECCAR), que aglutina 104 ciutats de 22 països europeus. Hem format part del seu Comitè Director fins a l'octubre de 2013, quan no vam renovar la nostra candidatura. Hi continuem com a ciutat membre de ple dret, cotitzant amb la seva quota anual, i apostem per participar en les reunions, a porta tancada, de les ciutats membres de l'ECCAR.

- Ciutats i Governos Locals Units (CGLU). La Secretaria d'aquest orga-

nisme es manté a la ciutat de Barcelona. Hi són presents 126 estats i més de 1.000 ciutats d'arreu del món. S'ha participat en dues reunions de CGLU a l'Haia i Istanbul. També hem participat en el grup de treball de la Comissió d'Inclusió Social i Democràcia Participativa i Drets Humans, que ha estat presidida per la Tinent d'Alcalde de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports fins a la darrera reunió del Comitè a Rabat, especialment pel que fa a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans de la Ciutat.

- Eurocities és la plataforma política de les principals ciutats europees per relacionar-se amb les institucions de la UE. Interconnecta els governs locals de més de 130 de les ciutats més grans d'Europa de 35 països. Barcelona és ciutat sòcia fundadora i forma part del seu Consell Executiu. Actualment la Direcció del Programa de Drets Civils ha iniciat la seva incorporació dins del grup de treball Roma sobre la població, anomenat "Roma Task Force". Vam participar en les reunions del 12 i 13 de desembre de 2013 a Brussel·les.

- L'Aliança Europea de Ciutats i Regions per a la Inclusió del Poble Gitano es va establir en el marc del Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, amb el suport del representant especial del Secretari General per als Assumptes Gitanos. Més de 120 ciutats i regions de més de 27 països participen en l'Aliança. Barcelona va participar, per primera vegada, en una reunió compartida amb altres ciutats de l'Estat espanyol sobre l'Aliança Europea de Ciutats i Regions per a la inclusió del col·lectiu Roma, projecte ROMACT, i prioritats nacionals. Aquesta reunió va tenir lloc a Madrid el 8 de novembre.

PERSPECTIVES DE FUTUR PER AL 2014

Entre els reptes més rellevants del 2014 destacaríem els següents:

- Consolidar el treball que es fa amb les entitats del poble gitano de la ciutat de Barcelona en els actes de celebració del Dia Internacional del Poble Gitano. Unir esforços i donar un missatge conjunt de convivència i cohesió social.
- Finalitzar la redacció de l'Estratègia Local per al i amb el Poble Gitano, que s'ha de concretar en la realització de diferents entrevistes individuals o sessions amb "actors clau" (amb experiència, coneixement i reconeixement de la població gitana), diversos sectors diana de població (joves, dones, etc.) i grups de barri no emmarcats en entitats. L'objectiu és tenir un document amb el màxim consens per poder iniciar la implementació de les recomanacions que se'n derivin.
- Consolidar la ciutat de Barcelona dins del grup de treball sobre el poble gitano, "Roma Task Force", d'Eurociutats i també valorar la possibilitat de continuar formant part del grup de treball de l'Aliança Europea de Ciutats i Regions per a la Inclusió del col·lectiu Roma, que s'està creant en el Consell d'Europa.
- Assistir a les reunions anuals de la Coalició Europea de Ciutats contra el Racisme (ECCAR), com a ciutat membre de ple dret.
- Continuar amb la implementació del Pla Municipal del Col·lectiu Gai, Lesbià, Transsexual i Bisexual a la ciutat de Barcelona. Tres aspectes rellevants a treballar l'any 2014 són:

– Seguiment i avaluació de la prova pilot per a l'ocupació i la inserció del col·lectiu transsexual, i desenvolupar accions de formació i coordinació

amb la Xarxa d'Economia Social de Barcelona.

– La situació específica del col·lectiu LGTB en arribar a la vellesa i possibles propostes de millora. Desenvolupament de l'estudi de necessitats de les persones grans LGTB amb la Universitat de Barcelona i la Fundació Enllaç.

– Desenvolupament d'accions formatives per a professionals de l'Ajuntament i d'empreses concessionàries que facin atenció al públic i prestin serveis a la ciutadania.

• Seleccionar les escoles i iniciar la prova pilot de la implementació de la Xarxa d'Escoles per a la Igualtat i la No Discriminació, formació del professorat i inici de la prova pilot al setembre del 2014 a 12 escoles de primària i 10 de secundària.

• Fer el canvi d'ubicació de la seu de l'Oficina d'Asseriments Religiosos.

• Dur a terme la licitació i adjudicació de la gestió externalitzada del servei de informació, atenció i acompanyament de l'actual OND.

• Elaborar la mesura de govern de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació i la seva posterior implementació. La nova entitat pretén reforçar el compromís amb la ciutadania pel que fa a la promoció i defensa dels drets humans aglutinant i aportant coherència, eficiència i transversalitat al conjunt de polítiques i programes que desenvolupa l'Administració municipal en aquesta matèria.

• Dissenyar i implementar el nou web de Dona i Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona.

• Finalitzar i posar en funcionament (estar present en la "suite Bcn" per a

mòbils) l'aplicació per a dispositius mòbils que permeti informar i, si és el cas, guiar en el procés de posar una denúncia la persona que hagi estat víctima de discriminació.

- Endegar el projecte Passejada per la Barcelona dels Drets Humans, una ruta de 15 punts sobre els drets humans a Barcelona coincidint amb el quinzè aniversari de funcionament de l'Oficina per la No Discriminació. Aquest projecte ja està dissenyat i només falta posar-lo en marxa.

Josep M. Queralt i Capdevila
Director del Programa de Drets Civils

Taula 2.3.1.2. Indicadors de producció dels serveis
Direcció del Programa de Drets Civils, 2013

	2012	2013	% d'increment
Oficina per la No Discriminació (OND)			
Situacions ateses	1.418	1.030	-27,36
Expedients oberts per vulneració de drets	300	252	-16,00
Persones que han rebut formació	801	751	-6,24
Oficina d'Àfers Religiosos (OAR)			
Actes de difusió i sensibilització	111	144	29,73
Demandes d'informació ateses	175	182	4,00
Accions de suport i acompanyament	200	313	56,50

2.3.2

Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut

MISSIÓ

La Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut té com a missió incidir en polítiques juvenils relatives als àmbits acadèmic, ocupacional, d'emprenedoria, habitatge, associacionisme i salut. A més, s'ocupa de garantir la transversalitat d'aquestes polítiques amb les diferents àrees de l'Ajuntament.

ENTORN

L'any 2013, la ciutat de Barcelona, en còmput global, tenia una població d'1.614.090 habitants¹, dels quals 62.230 eren adolescents d'entre 12 i 16 anys (el 3,9% del total de població a la ciutat) i 250.913 eren joves d'entre 17 i 30 anys (el 15,5% del total). Des del 2009 el col·lectiu de joves ha experimentat una disminució del 14% (290.830 joves l'any 2009), i la població adolescent s'ha mantingut (61.421 habitants). Aquestes dades semblen suggerir que Barcelona està immersa en una tendència de pèrdua de població jove motivada per les xifres de descens de la natalitat.

L'Ajuntament de Barcelona té la clara voluntat de potenciar aspectes estratègics per al futur de la ciutat com la formació de joves i adolescents, i lluitar contra l'atur juvenil fomentant l'orientació i la capacitat professional.

Aquestes polítiques de joventut vénen determinades tant pel capteniment del govern municipal com per la Carta Municipal de Barcelona, aprovada i publicada al DOGC l'1 d'agost de 1999. Precisament la Carta, al capítol XI, article 111, diu textualment: "L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i tots els serveis que facilitin la inserció professional dels joves, i també la parti-

1. Font: Les dades del 2013 corresponen a la lectura del padró d'habitants a 30 de juny de 2013 del Departament d'Estadística Municipal. Les dades del 2009 corresponen a les xifres oficials de població de 2009 de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT).

cipació d'aquest sector en la vida ciutadana, i ha de prestar una especial atenció al desenvolupament de fórmules de voluntariat i de manteniment de la xarxa associativa juvenil".

L'Ajuntament de Barcelona té la clara voluntat de potenciar aspectes estratègics tant per al present com per al futur de la ciutat. L'ocupació per als joves és la màxima prioritat, atès el context de crisi i l'índex d'atur juvenil existent. Per aquest motiu, promocionar l'ocupació juvenil i donar suport a la formació professional i l'emprenedoria juvenil dels i les joves requerirà gran part dels esforços de la Regidoria d'Adolescència i Joventut.

RECURSOS

La taula 2.3.2.1 presenta el pressupost executat de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut corresponent a l'any 2013. En general, els valors són similars als corresponents a l'any 2012.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut disposa del director del programa, quatre tècnics i dos administratius, encarregats d'impulsar aquelles polítiques de joventut i adolescència que des de la Regidoria d'Adolescència i Joventut es consideren més oportunes, a partir de les quals es poden oferir serveis específics, serveis puntuals i programes.

Taula 2.3.2.1. Liquidació del pressupost

Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut, 2013

Capítol	€	%
Personal	346.759,17	16,84
Béns corrents i serveis	1.115.121,33	54,15
Transferències corrents	597.460,78	29,01
Total	2.059.341,28	100,00

ACTIVITAT

Al llarg de l'any 2013 la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut ha impulsat un extens **catàleg de serveis** destinats als adolescents i joves de la ciutat de Barcelona. El catàleg de serveis pretén atendre les demandes d'aquests col·lectius partint dels seus interessos i adequant-se a les seves necessitats, mitjançant la intervenció en les àrees d'actuació següents: ocupació, formació, habitatge, salut, participació, associacionisme, emprenedoria, temps lliure i pràctiques culturals.

1. Xarxa de Punts d'Informació Juvenil

La Xarxa de Punts d'Informació Juvenil aglutina els 10 **Punts d'Informació Juvenil (PIJ)** de l'Ajuntament de Barcelona (incloent-hi també el PIJ Calàbria, de titularitat de la Generalitat), que estan gestionats per aquesta Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut i els diferents districtes de Barcelona.

Els PIJ són equipaments juvenils que desenvolupen accions de gestió de la informació (recerca, tractament, elaboració i classificació) per oferir serveis d'atenció, orientació i assessorament a joves i adolescents en aquells aspectes que els interessin més (habitatge, treball, formació, cultura, turisme, mobilitat internacional, salut, oci). Els informadors i les informadores que treballen als PIJ responen a tots aquests dubtes tan de manera presencial com a través del telèfon o el correu electrònic. Durant l'any 2013 es van fer un total de 87.608 usos de les prestacions i recursos d'aquest servei.

A més dels serveis permanents dels PIJ, durant l'any 2013 s'ha portat a terme un seguit de campanyes temporals:

- Durant la campanya anual **In-forma't** (gener-abril), es van donar a conèixer els itineraris acadèmics i tràmits que es necessiten per optar a un o altre

estudi en finalitzar l'educació secundària obligatòria (ESO) o els ensenyaments secundaris no obligatoris, a través de diferents accions: fòrums, exposicions itinerants, xerrades, conferències. En aquesta campanya s'han fet un total de 6.523 usos, entre els alumnes d'ESO i batxillerat.

- En les campanyes **Treballar a l'estiu** (abril-maig) i **Treballar a l'hivern** (octubre-novembre), es va oferir un catàleg d'activitats i recursos per proveir d'informació el col·lectiu de joventut sobre ofertes de feina temporal a Catalunya i l'estranger durant els períodes d'estiu i d'hivern. El nombre total d'assistents a la campanya "Treballar a l'estiu" va ser de 1.229. I durant la campanya "Treballar a l'hivern" el nombre total d'assistents en les diferents activitats va ser de 711.

- En la **Mostra de Turisme Juvenil** (maig-juny) es va fomentar la mobilitat juvenil mitjançant un seguit d'activitats fent promoció del viatge turístic adaptat a les necessitats dels joves. Els instruments i recursos utilitzats en aquesta campanya van ser diversos: xerrades, tallers, exposicions, assessorament, tramitació de carnets (Carnet d'Estudiant Internacional [ISIC], Carnet de Professor Internacional [ITIC], Carnet d'Alberguista Internacional), serveis de préstec, concursos, pàgina web, Facebook. Es van fer un total de 1.280 usos de les diferents activitats d'aquesta mostra.

- La campanya **Un món d'oportunitats** (novembre-desembre), amb el lema *De BCN al món!*, estava formada per 13 tallers informatius que abordaven qüestions sobre com estudiar, treballar o fer voluntariat a l'estranger (beques, borses laborals, homologació d'estudis, visats, allotjament...). En aquestes activitats van participar un total de 1.134 joves.

2. Servei d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)

El Servei d'Informació i Assessorament s'ofereix al **Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)**, situat al districte de Ciutat Vella de Barcelona. El CIAJ és un equipament gestionat per la Regidoria d'Adolescència i Joventut de l'Ajuntament de Barcelona i pertany a la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de Barcelona.

El **CIAJ**, mitjançant l'atenció personalitzada i gratuïta de professionals, té la missió de difondre la informació, orientar i assessorar joves i adolescents de la ciutat en els diferents àmbits d'interès juvenil: treball, formació, associacionisme, habitatge, cultura, esports, oci i lleure, salut, turisme, cooperació i mobilitat intencional. A més a més, el CIAJ ofereix altres recursos i serveis: préstec de guies de viatge i "viatgeteca", tramitació de carnets internacionals, materials d'autoconsulta, taulell d'anuncis amb demandes i ofertes en habitatge i ocupació, premsa i Wi-Fi.

Durant l'any 2013, en el CIAJ s'han realitzat un total de 37.217 usos dels serveis i recursos que s'ofereixen; en relació amb el 2012, el nombre d'usos s'ha vist incrementat en un 8,30%.

3. Servei d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)

El Servei d'Assessorament Acadèmic per a Joves s'ofereix al **Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)**, situat a l'Espai Jove Boca Nord, al districte d'Horta-Guinardó. El CAAJ és un servei de promoció social especialitzat en la temàtica acadèmica.

Durant el 2013 s'han portat a terme diferents accions relacionades totes elles amb l'àmbit acadèmic: assessoraments, xerrades informatives i servei de consultes (presencials, telèfon, via correu electrònic). Des d'aquest centre també

s'han ofert altres recursos que faciliten la recerca d'informació: carpetes d'autoconsulta, fullets, taulell d'anuncis i accés a Internet. S'han realitzat un total de 5.257 usos dels serveis i recursos que ofereix el CAAJ; el nombre d'usos s'ha vist incrementat un 22,88% en relació amb l'any 2012.

4. Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària

El **Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (Punts JIP)** és un espai d'atenció presencial estable situat als centres docents que posa a l'abast dels i les joves tot un seguit de recursos informatius d'interès i, d'altra banda, genera un conjunt d'accions i estratègies que promouen experiències de participació per part dels i les joves.

Al llarg de l'any 2013 es van obrir 13 nous JIP: al mes de desembre hi havia un total de **66 Punts JIP** en funcionament. El major nombre de PIJ ha fet que s'incrementi en un 45,29% la participació respecte a l'any anterior (16.856 demandes d'informació l'any 2013).

5. Servei de Sales d'Estudi Nocturnes

Les **sales d'estudi nocturnes** sorgeixen de la necessitat d'oferir espais i eines formatives als joves i adolescents adaptats a les seves necessitats d'ús. Són espais adequats per a la concentració i l'estudi en horari nocturn (de 21 a 1 h). El Servei de Sales d'Estudi Nocturnes es desenvolupa en conveni amb el Consorci de Biblioteques de Barcelona i els districtes implicats.

El servei consta de dos tipus de sales: **8 sales d'estudi nocturnes permanents**, que funcionen durant tot l'any, i **19 sales d'estudi nocturnes puntuals**, obertes en època d'exàmens per tal de reforçar el servei en el moment de més demanda. El total d'usos ha estat de 85.738. Durant l'any 2013 s'ha mantingut el nombre de sales d'estudi nocturnes permanents

i s'ha incrementat el nombre de sales d'estudi puntuals de 15 a 19.

La incorporació de 4 noves sales d'estudi nocturnes puntuals ha comportat un increment del 10,25% d'usos respecte al 2012 (77.768 usos). En sis de les vuit sales d'estudi nocturnes permanents s'han portat a terme 22 **grups de conversa i intercanvi d'idiomes** (anglès, francès, alemany, català, italià, xinès, portuguès, àrab) amb un total de 4.842 usos realitzats. També, en aquestes sis sales s'han impartit divuit **tallers de formació complementària**, amb un total de 478 usos realitzats.

6. Servei de Promoció de la Creació Jove

Dins del Servei de Promoció de la Creació Jove, la Regidoria d'Adolescència i Joventut ha impulsat la **10a edició del Festival Barcelona VisualSound**, del 3 al 17 de maig. Aquest festival representa un espai d'exhibició i una plataforma de promoció per a la gent jove artista i creadora en l'àmbit audiovisual (menors de 35 anys). El Festival VisualSound ha estat coordinat per la Regidoria d'Adolescència i Joventut, i l'organització ha estat portada a terme per 7 equipaments municipals de la ciutat: Casal de Joves Palau Alòs, Punt Multimèdia Sants, Casal de Joves Casa Sagnier, Espai Jove la Fontana, Centre Cívic el Carmel, Espai Jove Boca Nord i Espai Jove Garcilaso.

Dins de la Secció de Competició, el festival estava format per 6 categories (animació, banda sonora original, documental, ficció, videoclip, videocreació) i 3 concursos (*suecades*, *mapping* i 2 minuts en un dia). En el festival també van tenir lloc 43 activitats paral·leles gratuïtes (tallers, xerrades, projeccions, exposicions, *mappings*). En aquesta edició es va afegir un nou premi per als creadors i creadores més joves: el Premi Especial Max 20, dotat amb 700 euros a la millor obra realitzada per joves de fins a 20 anys.

Hi van participar un total de 209 obres en les diferents categories, de les quals van ser seleccionades 142, i el nombre total d'assistents va ser de 1.410 persones.

7. Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona

El **Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)**, situat a l'Espai Jove Fontana del districte de Gràcia, ofereix suport i potencia el teixit associatiu juvenil de la ciutat de Barcelona.

Durant el 2013, el CRAJ ha dut a terme un seguit d'activitats englobades en diferents àrees —informació, assessorament, serveis, promoció i dinamització— per tal de donar resposta i suport als diferents grups i associacions juvenils de la ciutat de Barcelona.

El 2013 s'han desenvolupat un total de 12.333 usos dels serveis del CRAJ, i 513 entitats i col·lectius han fet ús d'aquests serveis. Durant el 2013 el nombre d'usos ha disminuït un 3,61% en relació amb l'any 2012.

8. Servei de Comunicació

• Nou canal de comunicació amb els joves

Un nou canal de comunicació per a joves a través del Facebook, anomenat **Fanàtics de Barcelona**, es va posar en marxa el febrer del 2013. Aquest canal ha possibilitat un nou espai per compartir informació relacionada amb el que passa a la ciutat de Barcelona entre els diferents agents relacionats amb l'àmbit de l'adolescència i la joventut (professionals, joves, adolescents i Ajuntament).

Fanàtics de Barcelona ha facilitat nous mecanismes d'accés a la informació d'interès per als joves i ha generat noves dinàmiques de participació, opinió i informació entre la població jove de la ciutat i l'Ajuntament de Barcelona.

• Butlletí informatiu Adolescència i Joventut

Durant l'any 2013, des de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut s'ha treballat en el disseny i la posada en marxa d'un butlletí informatiu destinat a joves i adolescents de la ciutat de Barcelona. La finalitat principal d'aquest butlletí és informar de les campanyes, els serveis, i les diverses activitats que es produeixin als diferents equipaments juvenils de la ciutat de Barcelona. El butlletí té caràcter mensual i el seu format és tancat.

9. Convenis i subvencions

Durant el 2013 s'han desenvolupat 17 convenis de col·laboració: 2 convenis d'ingrés, 3 convenis sense despesa econòmica i 12 més per un valor total de 457.933 euros.

D'acord amb el que s'estableix en el Pla d'Accions 2013 del Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016, s'han establert els convenis següents:

- Conveni de col·laboració amb les federacions educatives en l'àmbit del lleure per tal de reconèixer la funció social de les entitats educatives i del lleure així com el seus valors educatius i formatius.

- Fundació Pere Tarrés
- Acció Escolta de Catalunya
- Escoltes Catalans
- Federació Catalana de l'Esplai
- Minyons Escoltes i Guies de Catalunya
- Esplais Catalans (Esplac)
- Federació de Centres Juvenils Don Bosco

- Conveni amb la Creu Roja per al foment d'accions socioeducatives amb joves i adolescents.

- Convenis amb xarxes associatives juvenils de districte.

- Consell de la Joventut d'Horta-Guinardó
- Establiment d'un conveni únic amb el Consell de Joventut de Barcelona.

Pel que fa a les subvencions, durant el 2013 s'han presentat 242 sol·licituds als programes de joventut, tant a escala de ciutat com de districte. D'aquestes s'han atorgat 184 per un import total de 246.943,00 euros, 95.843,00 dels quals corresponen al pressupost de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut.

ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

• Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016

Durant el període 2012-13, la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut ha elaborat el **Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016**, destinat a adolescents de 12 a 16 anys i joves de 17 a 30 anys. Aquest pla va ser aprovat el 15 de març de 2013 al Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona i, juntament amb ell, també es va aprovar el **Pla d'Accions 2013**, un document que recull la totalitat d'accions concretes que s'empraran per desenvolupar els eixos i objectius de l'esmentat pla.

El **Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016** s'ha plantejat com un projecte integral, això suposa que per assolir els objectius plantejats és imprescindible la implicació del conjunt d'agents que intervenen en les polítiques de joventut i adolescència a la ciutat, a més de les diverses àrees, departaments o serveis de l'Ajuntament. Aquest nou pla vol ser el full de ruta que estableix les línies d'actuació que defineixen les polítiques d'adolescència i joventut de l'Ajuntament de Barcelona fins al 2016.

Amb l'aprovació d'aquest nou pla, durant el 2013 s'han desenvolupat un seguit de tasques per portar a terme les accions previstes:

- Creació d'una eina per al quadre de comandament (base de dades).

- Revisió global de les accions i documents generats.

- Incorporació dels canvis proposats per les àrees.

- Identificació de les accions que corresponen als tècnics de joventut.

• Pla de Xoc contra l'Atur Juvenil

La Regidoria d'Adolescència i Joventut, juntament amb Barcelona Activa, han gestionat el **Pla de Xoc contra l'Atur Juvenil** amb mesures concretes d'actuació en els àmbits formatius, ocupacionals, de contractació i suport als i les joves de la ciutat de Barcelona amb l'objectiu de millorar-ne les oportunitats i la situació laboral.

Al llarg del 2013, una de les principals actuacions del Pla de Xoc ha estat l'extens catàleg de serveis ofert per BCN Activa, el qual ha articulat una àmplia oferta d'accions grupals dissenyades per capacitar les persones en la recerca de feina d'acord amb la realitat del mercat i les empreses, i per desenvolupar les seves competències transversals. A partir del maig del 2013 s'ha creat una versió específica per a joves d'aquest servei, anomenada **Barcelona Treball Joves**.

Aquest nou servei ha nascut per impuls pel Pla de Xoc i ha generat un espai estable de col·laboració entre la Regidoria d'Adolescència i Joventut de l'Ajuntament de Barcelona, Barcelona Activa, el Consorci d'Educació de Barcelona —mitjançant la Fundació BCN Formació Professional—, l'Institut d'Educació de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona. **Barcelona Treball Joves** disposa de l'impuls de la xarxa de **Punts d'Informació Juvenil** i els **Espais Joves**, de manera que es fa possible acostar les polítiques actives d'ocupació als joves.

• Desplegament d'assessories de mobilitat internacional

L'àmbit de la mobilitat internacional ha tingut una demanda creixent en aquests darrers anys. Durant el 2013 va ser la quarta demanda més consultada en els PIJ (per darrere de treball, formació i turisme) amb 3.553 consultes; el nombre de consultes ha augmentat en relació amb l'any 2012 (3.147 consultes).

Arran d'aquesta demanda creixent, durant l'any 2013 es van desplegar assessories de mobilitat internacional a gairebé tots els districtes de la ciutat. Les assessories de mobilitat estan dirigides als i les joves de la ciutat que estan interessats a marxar a l'estranger, ja sigui per motius d'estudis, de treball o de voluntariat. Pretén oferir informació i orientació sobre els programes i recursos que permetin realitzar el seu projecte d'estada en un altre país.

A més del servei d'assessorament, durant l'any 2013 es va engegar una nova campanya anomenada **Un món d'oportunitats**. Aquesta nova campanya forma part de les accions temporals dels **Punts d'Informació Juvenil (PIJ)**, i neix després de quatre anys de cicles de tallers a càrrec de l'Assessoria de Mobilitat Internacional.

En la nova campanya **Un món d'oportunitats** s'ha comptat amb la participació de consolats, ambaixades i estaments oficials dels països per als quals s'han obtingut més demandes d'informació i assessorament: Alemanya, Brasil, Regne Unit, França, Canadà, Quebec, Xile, Argentina, Austràlia, Estats Units, Japó i els països escandinaus.

PERSPECTIVES DE FUTUR PER AL 2014

• Presentació del Pla d'Accions 2014

Al començament del nou any es preveu la presentació del **Pla d'Accions 2014**, un

document que recollirà la totalitat d'acions concretes que es duran a terme per desenvolupar els eixos i objectius de l'esmentat **Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016**.

El plantejament metodològic del pla preveu el seguiment de l'execució de les actuacions proposades en el Pla d'Accions, així com l'avaluació dels resultats obtinguts.

• Commemoració de la Trajectòria de les Polítiques de Joventut

La Regidoria d'Adolescència i Joventut organitzarà un acte commemoratiu al **Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)** com a homenatge i reconeixement al seu treball en polítiques de joventut durant més de trenta anys. En aquest acte es farà un balanç de la trajectòria del CIAJ en polítiques de joventut i dels cicles d'accions treballats des de la seva posada en funcionament.

• Gestió cívica del Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)

Al Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ), atesa la naturalesa dels serveis que es presten i promogut pel Consell de la Joventut de Barcelona (CJB) i la Regidoria d'Adolescència i Joventut, es treballarà per una gestió cívica entre entitats i l'Administració.

• Foment de l'ocupació i la formació

Durant el 2014, la Regidoria d'Adolescència i Joventut prendrà el lideratge del **Pla de Xoc contra l'Atur Juvenil**, en concordança amb les línies d'actuació del Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016. Des de la Regidoria es farà un seguiment del pla de xoc per valorar la continuïtat dels serveis de capacitació professional i ocupacional específics per a joves. El seguiment es farà en col·laboració amb les diferents entitats que promouen el pla de xoc: Barcelona Acti-

va, l'Àrea d'Educació, la Fundació BCN Formació Professional i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

Servei d'Assessorament en Habitatge

Durant l'any 2014 es crearà l'assessoria d'habitatge compartit dins la **Xarxa d'Assessoraments Juvenils** i de **Punts d'Informació Juvenil**, amb les funcions següents:

- L'orientació especialitzada individual, inicialment en un PIJ i, en funció de la demanda, extensible a altres PIJ.
- Creació de documentació per a la Xarxa i resolució de dubtes dels seus professionals.
- Intermediació entre l'oferta i la demanda en col·laboració amb la Borsa de Lloguer Social del Consorci d'Habitatge.
- Realització d'una Campanya en la Xarxa de PIJ per donar informació general sobre els avantatges i desavantatges de l'habitatge compartit així com de l'habitatge generat a partir de l'aplicació del dret de superfícies.

Josep Ramon Morell Sau

Director del Programa d'Adolescència i Joventut

Taula 2.3.2.2. Indicadors de producció dels serveis (usos)

Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut, 2013

	2012	2013	% d'increment
Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)	34.365	37.217	8,30
Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)	4.278	5.257	22,88
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)	12.795	12.333	-3,61
Sales d'estudi nocturnes	77.768	85.738	10,25
Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP)	11.602	16.856	45,29
Xarxa de Punts d'Informació Juvenil (PIJ)	81.686	87.608	7,25%

2.3.3 Direcció del Programa de Dona

MISSIÓ

La Direcció del Programa de Dona té com a missió posar a l'abast de la ciutadania una xarxa de serveis i recursos d'informació i assessorament per a les dones amb la finalitat de promoure-les personalment i social, eliminar qualsevol tipus de discriminació, atendre el procés de recuperació de les dones de la violència masclista viscuda, tenint en compte els fills i filles, i atendre de manera específica les persones que exerceixen la prostitució a l'espai públic per respondre a les seves necessitats més bàsiques.

ENTORN

La violència masclista contra les dones és un fenomen profundament arrelat a les estructures socials que adopta múltiples formes. El seu abordatge requereix respostes integrals i específiques que considerin la multifactorialitat de les causes que el generen, i que, en paraules de l'ONU, el porten a esdevenir una epidèmia social.

És fonamental, doncs, el treball coordinat i transversal entre àrees i institucions per dissenyar estratègies específiques, potenciar els espais de treball en xarxa dels serveis i recursos socials (cossos de seguretat, salut, justícia, educació, cultura, treball, habitatge, etc.).

Per donar resposta a les necessitats de les barcelonines i abordar amb èxit la violència masclista, resulta imprescindible tenir en compte la seva diversitat i especificitat (edat, opcions sexuals, nivell socioeconòmic, estat de salut, origen cultural i situacions de risc, entre d'altres). La proximitat dels serveis en el territori és una primera manera de facilitar aquesta accessibilitat i adaptar la resposta a les realitats diferents i plurals.

El 18 de març de 2013 es va aprovar la Mesura de Govern sobre implementació del model d'intervenció amb infants

i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona, que avança continguts totalment nous i consolida les bones pràctiques ja existents als serveis socials públics de la ciutat de Barcelona.

RECURSOS

El pressupost executat l'any 2013 de la Direcció del Programa de Dona ha estat de 5.684.586,87 euros, segons es detalla a la taula 2.3.3.1.

Taula 2.3.3.1. Liquidació del pressupost
Direcció del Programa de Dona, 2013

	€	%
Personal	423.955,90	7,46
Béns corrents i serveis	2.948.121,89	51,86
Transferències corrents	2.312.509,08	40,68
Total	5.684.586,87	100,00

Pel que fa als recursos humans, la Direcció ha comptat amb set persones, totes elles dones. Els serveis de la Direcció del Programa de Dona es gestionen mitjançant contractes amb aportació de personal no municipal.

ACTIVITAT

1. Accions de promoció i participació de les dones

De les accions de promoció i participació dutes a terme al llarg del 2013, en volem destacar les següents:

- El gener del 2013 es va llançar la campanya institucional *Co100%*. *Les coses no es fan soles*, amb la missió de visibilitzar el valor del treball familiar domèstic com a necessitat imprescindible per al benestar de les persones; sensibilitzar sobre els be-

nefícis de compartir les tasques domèstiques i de cura, sense crear culpabilitat, i cridar a l'acció i al canvi. La difusió de la campanya va disposar de diversos canals: participació en línia (Facebook, Twitter i YouTube), banderoles, vídeos de sensibilització i un documental amb entrevistes a persones especialistes en la temàtica, i entrevistes al carrer.

- La participació en la Mostra d'Entitats de la Mercè es va fer amb un estand dedicat a la coresponsabilitat, amb activitats adreçades a infants i famílies.

- El "Cicle de Cinema de D Barcelona: La força del talent de les dones" ha pres un nou impuls amb la voluntat de fer una programació estable mensual en un cinema de la ciutat per posar en escena el talent femení i la seva força en l'avenç de la humanitat.

- Un any més la Patge Estel va participar en la Cavalcada de Reis per explicar als nens i nenes de la ciutat i, sobretot, als pares i mares, la importància d'escollir joguines no sexistes i no violentes.

- En quant als premis, el Premi 8 de Març M. Aurèlia Capmany (dotat amb 15.000 euros) va guardonar el projecte "Enxarxant empenedoria, economia social i solidaritat entre dones", presentat per Calala Fondo de Mujeres i Complementum i Nur&Co, per a la formació i el suport a dones emprenedores en projectes d'economia social. El premi del públic (dotat amb 1.000 euros) es va atorgar a la novena edició del Taller de Documental Creatiu i Col·lecció Documental "De la formació al lideratge", presentat per l'Associació Promotora del Centre de Cultura de Dones Francesca Bonnemaison.

- El Premi 25 de Novembre - Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència vers les Dones (dotat amb 7.500

euros) va ser per al projecte "Xarxa activa BCN contra la violència vers les dones" de Plataforma Unitària contra les violències de gènere, i la menció especial del jurat va correspondre a Falah Dona. En el lliurament del premi, a la Filmoteca de Catalunya, es va projectar *The Whistleblower (La veritat oculta)*, de Larysa Kondracki, i va tenir la presència de Kathryn Bolkovac, autora de la investigació en què es basa la pel·lícula. En el decurs de l'acte es va fer el reconeixement a les entitats adherides el 2013 a l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones.

2. Accions de suport a entitats

Les accions més destacades del 2013 han estat:

- Edició del Llibre *Dones de Barcelona*, produït per la Regidoria de Dones i Drets Civils en col·laboració amb l'Associació Dones d'Avui, on es recullen onze entrevistes a dones reconegudes per la seva trajectòria personal i professional vinculades a la ciutat de Barcelona.

- Jornada de Promoció de la Igualtat a l'Economia, l'Empresa i el Treball, promoguda per la Xarxa de Parcs Científics i Tecnològics de Catalunya (XPCAT) per a la commemoració de l'Equal Pay Day, i lliurament dels guardons Fem Talent.

- Celebració del "One Billion Rising! Mil milions dempeus! Aixeca't, Manifesta't i Balla! Barcelona 2013", organitzat pel Col·lectiu Punt 6. Un esdeveniment internacional simultani a diferents ciutats del món per a l'eradicació de la violència vers les dones i les nenes.

- Free Yoga 2013. Iniciativa ciutadana lúdica i reivindicativa de caràcter multitudinari per a la sensibilització contra la violència vers les dones.

- “Mujeres que Corren”. Iniciativa nascuda de moviments socials 2.0 que impulsen jornades esportives i mobilització de les dones per a causes socials. Va tenir el suport del Club Natació Atlètic Barceloneta.

- “La violència masclista: tractament dels mitjans de comunicació i prevenció en l’entorn universitari” (organitzat per l’Associació de Dones Periodistes de Catalunya) amb la presentació del document *Impacte de les recomanacions sobre el tractament de la violència masclista als mitjans de comunicació 2012*.

- “Imaginar una altra publicitat”, lliurament de premis als espots publicitaris guanyadors de la quarta edició del projecte (RE)Imagina’t, organitzat per l’Observatori de les Dones als Mitjans de Comunicació, amb la participació dels instituts de secundària.

- “@Temps de Canviar. Flexibilitat a les empreses, conciliació a les persones i coresponsabilitat a la llar”. Jornada tècnica fruit de les accions incloses en el projecte guanyador del Premi 8 de Març de 2012, celebrada a la Facultat d’Economia i Empresa amb la col·laboració de la Universitat de Barcelona.

- Projecte “Vídeo del minut”, realitzat al Centre Penitenciari de Dones de Barcelona - Wad Ras per donar a les dones internes eines de formació i capacitat en el camp audiovisual, a l’hora que es treballa l’apoderament i la prevenció de la violència masclista.

En la convocatòria de subvencions es va donar suport econòmic a 58 dels 102 projectes presentats a l’àmbit Dona, amb una dotació econòmica de 170.000 euros.

També es van mantenir convenis de col·laboració en l’àmbit de la promoció

donant suport a diferents projectes per mitjà de convenis de col·laboració.

3. Centre d’Informació i Recursos per a les Dones (CIRD)

El CIRD és un servei innovador i gratuït destinat a promoure la igualtat efectiva i real entre dones i homes basada en el respecte i l’equitat. Funciona com a oficina tècnica d’informació, assessorament i recursos per al desplegament de la transversalitat de gènere¹ (disseny, coordinació, implementació i avaluació) de plans, programes, projectes i campanyes a les empreses i entitats públiques i privades. El CIRD té l’encàrrec de fer el seguiment i l’avaluació del Pla Municipal per a la Igualtat d’Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes 2012-2015 (taula 2.3.3.2).

Les dades del centre corresponents al 2013 mostren el resultat d’un canvi de model del CIRD i no són comparables amb les dades prèvies, ja que aquest canvi ha implicat noves línies d’activitat i diferents volums de tasques per a les noves actuacions endegades.

En aquest marc, el seguiment del Pla Municipal per a la Igualtat d’Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes 2012-2015 ha implicat l’establiment d’interlocucions, per part del CIRD, amb els 10 districtes i 27 departaments i programes, per tal de concretar les actuacions del Pla i definir els seus indicadors de seguiment i avaluació.

D’altra banda, el CIRD ha dut a terme una tasca de revisió i proposta de millores per a la incorporació de la perspectiva de gènere a un conjunt de programes i iniciatives municipals. Entre ells destaquen la Mesura de Govern per al bon tracte de les persones grans, el Pla de Família, l’Estratègia Local del Poble Gi-

1. Consisteix a prestar atenció a la realitat diferenciada de les dones i els homes a la societat, i dissenyar actuacions que s’hi adaptin o hi donin resposta, per tal d’aconseguir la igualtat real i efectiva entre ambdós sexes.

Taula 2.3.3.2. Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD)
Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Assessoraments a districtes, departaments i serveis municipals ¹	–	37	–
Assessoraments a entitats, empreses i associacions ¹	–	20	–
Préstec de recursos pedagògics	21	25	19,05
Préstec d'exposicions	27	30	11,11
Persones usuàries ateses	6.227	558	–
Participants en actes de dinamització i sensibilització ²	3.136	47	–
Visites a la pàgina web	139.649	115.622	-17,21
Visites al blog	15.110	18.926	25,25
Actes difosos a l'Agenda Dones	721	974	35,09
Adhesions a l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones ³	27	49	81,48
Tallers, xerrades, etc., tramitats	–	68	–
Tallers, xerrades, etc., realitzats	45	59	31,11

1. Aquestes funcions es duen a terme des del 2013.

2. Dins de les funcions actuals del CIRD no hi ha l'organització d'actes propis de dinamització i sensibilització més enllà de la presentació pública dels recursos pedagògics que crea. D'altra banda, el CIRD dóna suport en alguns esdeveniments de la Direcció del Programa de Dona i dels districtes.

3. El CIRD dinamitza l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones i gestiona els tallers que se'n deriven

tano i el Protocol per a la Prevenció, Detecció i Actuació en els Casos que afectin a la Dignitat i la Discriminació en el Treball.

El CIRD ha elaborat un informe de l'estat de la transversalitat de gènere a l'Ajuntament de Barcelona.

També cal destacar la línia de treball Observatori de Gènere, que ha implicat l'explotació amb perspectiva de gènere de dades estadístiques municipals com l'Enquesta de victimització 2013, entre d'altres. D'altra banda, el CIRD ha elaborat l'Informe "Condicions de vida de les dones de Barcelona", fruit de l'anàlisi amb perspectiva de gènere de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població de Catalunya 2011 (resultats per a la ciutat de Barcelona) on s'han incorporat dades qualitatives i quantitatives provinents d'altres fonts.

Per acabar, i en el marc de l'evolució de les xarxes socials, les visites al blog per-

den importància a favor de la dinamització i el seguiment del Facebook. Així, cal tenir en compte que el febrer del 2013 el nombre de persones seguidores del Facebook de Dona era de 517, xifra que ha passat a ser de 625 al desembre. L'increment per tant ha estat al voltant del 21%, amb un abast viral de més de 1.300 persones per a alguns dels continguts difosos.

4. Punts d'Informació a les Dones (PIAD)

El PIAD és un servei que ofereix informació, orientació i atenció a les dones, de manera individual, grupal i comunitària, amb voluntat de proximitat i implicació territorial. La ciutat disposa de deu PIAD, un per cada districte.

Pel que fa a la violència masclista, els PIAD fan detecció, valoració del risc i acompanyen en la derivació. L'acompanyament psicològic del PIAD dóna respostes específiques i especialitzades a les dones perquè puguin trobar la ma-

nera d'utilitzar el seu propi potencial per resoldre els problemes i els conflictes personals i relacionals que viuen. Igual-

Taula 2.3.3.3. Atenció individual

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Dones ateses en primera entrevista	1.814	2.025	11,63
Dones ateses a partir de la segona entrevista	1.666	2.047	22,87
Dones ateses per la psicòloga	195	336	72,31
Dones ateses per l'advocada	1.045	1.103	5,55

Taula 2.3.3.4. Entrevistes individuals

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Entrevistes amb la tècnica referent	3.978	5.003	25,77
Entrevistes d'acompanyament psicològic	1.806	2.693	49,11
Entrevistes d'assessorament jurídic	1.134	1.232	8,64
Entrevistes amb professionals per casos	1.501	1.134	-24,45
Total	8.419	10.062	19,52

Taula 2.3.3.5. Intervenció grupal

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% increment
Conducció de grups (sessions) ¹	110	118	7,27
Organització de grups (sessions) ²	427	461	7,96
Total participants ³	1.579	1.696	7,41

1. La conducció de grups es refereix als grups organitzats pel PIAD. Són dirigits per la tècnica referent i la psicòloga.

2. Es refereix a diferents accions grupals (tallers) organitzats pels PIAD.

3. No són participants diferents, les dones poden assistir a diferents grups o tallers.

Taula 2.3.3.6. Intervenció comunitària

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% increment
Xerrades o actes	117	93	-20,51
Entitats participants	175	288	64,57
Participants	3.041	3.064	0,76

ment, afavoreix el propi procés d'apoderament per fer front a les diferents situacions vitals de les dones i millorar en les seves relacions amb els altres en processos de separació i divorci, dols, crisis i canvis en el cicle vital de la dona (taula 2.3.3.3).

Durant el 2013 els PIAD han incrementat l'atenció general: l'acompanyament psicològic ha augmentat un 72,3% respecte a l'any anterior, com a resultat de la difusió del servei feta al llarg de l'any. L'atenció a les dones en segones visites ha experimentat un augment del 22,87%, que s'explica perquè les dones necessiten més seguiment (taula 2.3.3.4).

Pel que fa als usos dels serveis, durant el 2013 n'hi ha hagut un creixement generalitzat. Així, les entrevistes que du a terme la tècnica referent del PIAD han estat un 25,77% més, i l'acompanyament psicològic un 49,11% respecte a l'any 2012. Les entrevistes de coordinació de casos amb professionals s'han reduït novament, com també les derivacions a altres serveis fet, que s'explica per la mateixa naturalesa del PIAD: cada cop més és un recurs per a altres serveis i menys un servei derivador (taula 2.3.3.5).

Durant el 2013 s'han conduït 118 sessions de grups del PIAD, un 7,27% més que l'any anterior. Pel que fa als tallers, el 2013 s'han organitzat un 7,96% més de sessions. En total el nombre de dones participants ha crescut un 7,41%.

La implicació i el treball dels PIAD en els plans de barri i comunitaris, en xarxes i plataformes locals, ha donat fruits i s'ha incrementat considerablement el nombre d'entitats participants (64,5 %) i també el nombre d'activitats organitzades conjuntament. Per aquests motius el nombre d'actes propis ha disminuït un 20,5%. Continua estable un any més el nombre de participants en els actes. (taula 2.3.3.6)

5. Equip d'Atenció a les Dones (EAD)

L'Equip d'Atenció a les Dones (EAD) és un servei municipal ambulatori d'àmbit de ciutat d'atenció específica a les dones, i els seus fills i filles, que viuen violència masclista. Disposa d'un equip multidisciplinari de professionals del treball social, la psicologia, l'educació social, l'àmbit jurídic i la inserció laboral, que ofereix atenció integral per treballar els processos de recuperació de les dones ateses i els seus fills i filles, tinguin o no necessitat de recursos d'acolliment.

L'atenció integral es concreta en un pla de treball adaptat a l'evolució de la situació mentre la dona i els seus fills i filles necessitin una intervenció centrada en la violència masclista, independentment que calgui o no activar recursos especialitzats: teleassistència mòbil, renda activa d'inserció (RAI) o recursos d'acolliment d'urgència o temporal, entre d'altres.

L'EAD és la porta d'entrada als recursos públics i privats d'acolliment d'urgència i d'acolliment de llarga estada per a dones que viuen situacions de violència masclista i per als seus fills i filles (taula 2.3.3.7).

• Intervenció grupal amb dones

La intervenció grupal és una eina especialment útil per promoure canvis, consolidar processos de recuperació i definir projectes de vida exempts de violència.

L'any 2013 ha tingut lloc un increment substancial del nombre i la diversitat

de projectes, amb tretze grups diferents, alguns desenvolupats en diverses edicions durant l'any 2013. La distribució per tipologies de grups és la següent:

– **Grups psicoterapèutics**, amb durada d'un curs escolar (22 sessions aproximadament). S'han fet set grups diferents adreçats a dones (se n'ha iniciat un de nou: "Espai propi 1: generant juntes", i s'han completat els grups "Un espai propi 2: identificació i recuperació de la violència" i "Un espai propi 3: més enllà de la violència"). També s'ha dut a terme l'anomenat "Espai d'intervenció psicoterapèutica amb infants de 4 a 7 anys" i un altre de simultani amb les seves mares; i l'"Espai d'intervenció psicoterapèutica per a mares i nadons de 0 a 3 anys".

– **Grups socioeducatius**: S'ha desenvolupat el grup "Territori de dones" (22 sessions).

– **Activitats grupals socioeducatives**: s'han portat a terme cinc projectes diferents: el taller "El repte de ser mare", del qual s'han fet tres edicions (de sis sessions cadascuna); "Horitzons de feina: taller d'iniciació per a la inserció laboral", amb quatre edicions (de sis sessions cadascuna); "Horitzons de feina: taller d'aprofundiment per a la inserció laboral", amb quatre edicions (de sis sessions cadascuna); dos "Tallers monogràfics per a la inserció laboral", de sis sessions cadascun, i el Projecte APROPA, amb set edicions realitzades (d'una sessió cadascuna).

85

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.3.3.7. Intervenció comunitària
Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% increment
Dones ateses per l'EAD	1.139	1.345	18,09
Usuàries que s'hi adrecen per primera vegada	500	552	10,40
Dones ateses per via d'urgència	195	201	3,08

• Espais d'interconsulta a professionals

L'EAD ofereix assessorament sobre intervenció i recursos en situacions de violència masclista per a professionals i serveis molt diversos (serveis socials, serveis de l'àmbit de la salut, cossos policials, justícia, etc.). L'any 2013 es van fer un total de 126 assessoraments a professionals i serveis, que suposa un lleuger decrement respecte a l'any 2012 (5,97%) que es dona fonamentalment en l'àmbit dels serveis socials municipals, i més concretament als centres de serveis socials, fet que es pot interpretar com un indicador positiu d'apoderament i de normalització de la intervenció en violència masclista per part d'aquests serveis (taula 2.3.3.8).

Taula 2.3.3.8. Assessoraments i interconsultes
Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% increment
Total demandes	134	126	-5,97
Serveis socials municipals	83	67	-19,27
• Centres de serveis socials	67	56	-16,42
• EAIA	3	8	166,67
• PIAD	4	3	-25,00
• Altres serveis socials ¹	9	-	-

1. Comprèn: Serveis d'Atenció Socioeducativa (ABITS), Departament d'Atenció a Persones Vulnerables, CUESB, SAH i Casa d'Acollida.

6. Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere

El Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere (ATENPRO) és un servei voluntari i gratuït que permet a

la dona estar permanentment localitzable sigui on sigui, el lloc on es trobi, i en contacte les 24 hores del dia els 365 dies de l'any amb professionals específicament preparats per donar resposta a les necessitats que pugui plantejar (angoixa, por, tristesa, inseguretat...) (taula 2.3.3.9).

L'any 2013 es donà un lleuger increment (7,7%) de dones que van disposar d'aquest servei respecte al 2012.

7. Acolliment d'Urgència per Violència Masclista

L'any 2013 es van acollir d'urgència per violència masclista un total de 136 dones i 124 infants o adolescents, que suposa un increment d'un 7,08% de les dones respecte a l'any 2012 (127 dones i 113 infants o adolescents). D'aquestes 136 dones, el Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM) va acollir 80 dones i 80 infants o adolescents. La resta, 56 dones i 44 infants o adolescents van ser derivats a altres recursos d'urgències privats (amb convenis o no), i amb el total finançament dels casos per part de la Direcció del Programa de Dona.

Cal dir que el criteri general és acollir sempre en primera instància al CMAU-VM, llevat que la zona de risc de la unitat familiar coincideixi amb la zona d'ubicació del servei o que totes les places estiguin ocupades. Aquest any 2013 moltes de les dones, infants i adolescents acollits al CMAU-VM van haver d'allargar la seva estada, en una mitjana de 53 dies, per manca de disponibilitat de places en serveis d'acolliment de llarga estada per violència masclista.

Aquesta manca de disponibilitat es deu a tres motius:

- Les places d'acolliment de llarga estada, públiques i privades, són insuficients per donar resposta a la necessitat existent.

Taula 2.3.3.9. Servei ATENPRO

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Dones amb servei ATENPRO	286	308	7,69

- La proporció de dones, infants i adolescents que arriben en situacions límit, amb greus danys emocionals a causa de la violència masclista viscuda, és cada cop més alta i, en conseqüència, els processos de recuperació són més llargs així com també les seves estades als serveis d'acolliment de llarga estada.

- La dificultat actual per accedir al mercat de treball i a l'habitatge a preus assequibles per tal de poder portar una vida independent fora ja del dispositiu d'acollida per violència masclista.

Si es comparen les dades d'atenció per via d'urgència i els acolliments d'urgència efectuats, s'observa que l'any 2013 un 67,66% de les dones ateses per la via d'urgència van necessitar serveis d'acolliment. Per tant, l'any 2013 la proporció de dones ateses per via d'urgència que han requerit acolliment d'urgència va ser similar a la de 2012 (d'un 65,12%) però continua estant molt per sobre d'anys anteriors (per exemple, l'any 2011 la proporció va ser d'un 39,18%).

- **El Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)**

El CMAU-VM és un servei residencial d'urgència amb caràcter confidencial per a dones que viuen violència masclista, i per als seus fills i filles, en funcionament les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, que disposa d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, on s'aporta un espai de protecció, reflexió i acompanyament temporal. Disposa de 10 habitacions amb capacitat màxima per a 27 persones (10 dones i 17 infants).

Té dret a ser acollida d'urgència qual-sevol dona major d'edat que estigui vivint una situació de violència mas-

clista a la ciutat de Barcelona, juntament amb els seus fills i filles a càrrec, que hagi decidit abandonar del domicili a causa de la violència masclista i estigui en situació d'alt risc o bé no disposi de xarxa social ni recursos propis de manera que o torna amb la persona maltractadora o es queda al carrer, o bé que es trobi en estat de xoc a conseqüència de l'últim episodi de violència viscut. Aquest acolliment d'urgència té caràcter voluntari i la dona ha de manifestar lliurement la voluntat d'ingressar-hi. El temps màxim per fer l'exploració, la valoració diagnòstica i l'orientació inicials és de quinze dies, i l'estada ordinària és d'un màxim d'un mes fins que es troba la sortida adient a cada cas.

Els tres únics serveis que poden derivar casos són els següents: l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD), el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS i el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

La mitjana d'edat de les dones ingressades va ser de 35 anys i un 92,5% de les dones no tenien feina en el moment de l'ingrés al servei. La mitjana d'edat dels fills i filles acollits va ser de 5,63 anys i, a causa del risc de localització per part de la persona agressora, un 66,1% dels infants o adolescents acollits van suspendre temporalment l'assistència al centre educatiu mentre va durar l'acolliment d'urgència.

L'estada al CMAU-VM va superar el temps d'un mes en el 62,9% dels casos. Els motius van ser: espera de plaça d'acollida de llarga estada per violència masclista (77,3%); espera de plaça en una altre tipus de servei (11,4%); recerca d'habitació de lloguer (4,5%); temps per organitzar la sortida del CMAU-VM (4,5%); espera de resolució judicial per tornar al domicili sense la persona agressora (2,3%).

Taula 2.3.3.10. Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)
Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% increment
Serveis prestats			
Ingressos produïts	98	71	-27,55
Unitats familiars acollides	102	80	-21,57
Dones diferents acollides	101	80	-20,79
Infants i adolescents diferents acollits	80	80	0,00
Total de persones diferents (dones més fills/es) acollides	181	160	-12,09
Unitats familiars que han ingressat en més d'una ocasió durant l'any	1 ¹	0	-100,00
Sortides produïdes	93	70	-24,73
Casos en actiu a 31 de desembre de l'any en curs	9 ²	10	11,11
Àpats (esmorzars, dinars, berenars i sopars) servits	20.222	27.510	36,04
Ajuts econòmics d'urgència tramitats	633	1.055	66,67
Quantia dels ajuts econòmics d'urgència	5.623,68 €	12.919,52 €	129,73
Altres dades			
Mitjana de temps (en dies) necessari per completar l'exploració, valoració i orientació dels casos (conjuntament amb l'EAD)	13,6	15,5	13,97
Mitjana anual d'ocupació del CMAU-VM	80,18%	96,30%	20,10
Estada mínima (en dies)	1	1	0,00
Estada màxima (en dies)	89	283	217,98

1. Corresponent a una persona.
2. Corresponent a 18 persones.

Taula 2.3.3.11. Tipologia de nuclis familiars acollits
Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Dones soles	48,04%	41,25%	-14,13
Dones amb 1 fill/a	31,37%	31,25%	-0,38
Dones amb 2 fills/es	16,67%	17,50%	4,98
Dones amb 3 fills/es	2,94%	7,50%	155,10
Dones amb 4 fills/es	0,98%	1,25%	27,55
Dones amb 5 fills/es	–	1,25%	–
Total	100,00%	100,00%	

8. Acolliment de Llarga Estada

L'any 2013 es va atendre un total de 82 dones i 84 infants o adolescents en serveis d'acolliment de llarga estada, tant públics com privats, amb o sense conveni. Les places ocupades en entitats privades ha estat finançades per la Direcció del Programa de Dona. Algunes d'aquestes dones ja es trobaven acollides abans de l'1 de gener de 2013.

A continuació s'enumeren els recursos públics d'acolliment de llarga estada de la ciutat de Barcelona.

1. Casa d'Acollida de Dones de Barcelona (EAD). Es tracta d'un recurs públic d'acolliment de llarga estada per violència masclista que disposa de deu habitacions amb una capacitat màxima de 27 places. Està gestionat pel Consorci de Serveis Socials

de Barcelona (CSS) i finançat íntegrament per la Direcció del Programa de Dona.

2. Casa d'Acollida d'una entitat privada amb la qual tenen conveni, pel qual es reserven cinc places per a casos derivats de l'EAD.

3. Pis tutelat amb conveni amb entitat privada. Disposa de sis habitacions, amb capacitat màxima de 12 places.

4. Pisos d'acollida en comunitats de veïns. Recurs que requereix més autonomia dins la tipologia de recursos d'acolliment de llarga estada. Gestionats pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona i finançats íntegrament per la Direcció del Programa de Dona. Cada pis disposa de tres habitacions amb oferta màxima de quatre places. L'any 2013 es disposava de dos pisos fins a l'11 de desembre, que es van posar en marxa dos pisos més. A 31 de desembre de 2013 es disposa, doncs, de places per a un màxim de 12 unitats familiars i 16 places entre dones i infants o adolescents (taula 2.3.3.12).

9. Recursos d'atenció a la infància i l'adolescència que viu violència masclista

L'Ajuntament de Barcelona disposa de dos serveis que atenen la infància i l'adolescència en situació de violència masclista (taula 2.3.3.13):

- **Equip d'Atenció a les Dones (EAD).**

Els infants i adolescents s'atenen a partir de la demanda de les dones. Sovint és la persona professional qui ha de fer conscient la mare de l'impacte que la violència té en els seus fills i filles, de la qual ella, en la majoria dels casos, vol creure que estan preservats.

- **Servei d'Atenció a Nenes i Nens que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar (SAN).** Les mares o persones cuidadores referents fan demanda directa d'atenció per als infants i adolescents.

Si es comparen les dades anuals del 2013 amb les del 2012 s'observa un important increment del nombre d'infants i adolescents atesos directament i indi-

89

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.3.3.12. Acolliment de llarga estada en recursos públics

Direcció del Programa de Dona, 2013

	Dones	Infants o adolescents
Casa d'Acollida de Dones (CAD)	24	25
Casa d'acollida amb conveni	14	14
Pis tutelat amb conveni	9	8
Pisos d'acolliment en comunitats de veïns	14	17

Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any. Per tant, les dades d'aquesta taula no es poden sumar.

Taula 2.3.3.13. Atenció de l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD) i el Servei d'Atenció a Nenes i Nens que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar (SAN)

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Total infants atesos directament i indirectament	582 ¹	891	53,09
Unitats familiars ateses directament o indirectament per l'EAD i el SAN ²	310	396	27,74

1. El valor d'aquest indicador es va revisar l'any 2013.

2. L'atenció indirecta es realitza de la intervenció amb la mare de l'infant o de l'adolescent a l'EAD i al SAN.

rectament (53,09%) que, en el cas de les unitats familiars ateses representa un increment respecte al 2012 del 27,74%.

10. Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH)

El Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH) és un espai d'informació, assessorament i tractament psicoeducatiu adreçat a homes que exerceixen o han exercit qual-sevol tipus de violència cap a la seva parella i/o a les seves filles i/o fills. L'objectiu principal del servei és treballar amb els homes per eliminar o disminuir els maltractaments i aconseguir unes relacions familiars i de parella més respectuoses i igualitàries.

En el 2013 es van atendre un total de 201 persones. Com a persones usuàries del servei es van atendre presencialment 113 homes, i 55 dones (contactades com a parelles o exparelles d'aquests usuaris atesos). D'altra banda, 18 homes i 15 dones es van posar en contacte presencialment o telefònicament amb el servei, però no es va arribar a obrir expedient.

El 58,12% dels homes atesos eren espanyols i el 41,88% estrangers (un 1,88% més que l'any anterior). El 29% dels homes atesos tenien entre 18 i 35 anys i el grup més nombrós va ser el dels homes

entre els 26 i els 45 anys. La durada de la violència exercida millora respecte a l'any anterior, ja que augmenten en un 3,8% els casos en què la relació violenta se situava entre el primer i el cinquè any. Això fa que hi hagi un bon pronòstic dels tractaments, atès que la durada de la violència exercida és més breu.

La major part de les persones usuàries tenen fills o filles (70,94%), encara que només un 28,21% (un 4% més que el 2012) convivia amb ells. El 42,74% dels homes atesos tenien assumptes pendents amb la justícia, el 90% dels quals per violència de gènere.

Durant el 2013 hi ha hagut un 13,64% més d'homes atesos en la fase d'acollida, un 116,67% més en tractament mixt (combinació de treball individual i grupal). En canvi, han disminuït força els tractaments únicament individuals, la qual cosa és positiva perquè el treball grupal té més eficàcia en el tractament.

Pel que fa a les atencions telefòniques, es van reduir un 24%, fet valorat positivament perquè el nivell de vinculació al servei és més alt quan els homes són atesos presencialment.

Al llarg del 2013 el servei ha fet fer 45 assessoraments: 12 a serveis, 11 a professionals i 22 a particulars (taula 2.3.3.14).

Taula 2.3.3.14. Tipus d'atenció al Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH)

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Homes atesos presencialment	99	113	14,14
Homes atesos telefònicament	17	18	5,88
Subtotal homes	116	131	12,93
Dones ateses presencialment, com a parelles o exparelles dels homes atesos	61	55	-9,84
Dones ateses telefònicament, com a parelles o exparelles dels homes atesos	15	15	0,00
Subtotal dones	76	70	-7,89
Total	192	201	4,69

• Projecte de prevenció “Canviem-ho. Homes per l’equitat de gènere”

Aquest any s’ha continuat amb el treball de consolidació i arrelament del Projecte Canviem-ho entre els diferents serveis de l’Ajuntament de Barcelona i la xarxa de professionals i associacions de la ciutat.

La pàgina web del projecte, *www.bcn.cat/canviem-ho*, va rebre 42.470 visites durant el 2013 (87% més respecte al 2012) i el nombre de visitants van ser de 23.028 el 2013 (219,97% més). Així mateix, el 2013 van augmentar les visites nacionals (83%) i de la ciutat de Barcelona (27%).

D’altra banda, el treball realitzat durant aquest any en els diferents subprojectes ha començat a donar els seus fruits en forma de consolidació dels grups de treball i de les accions realitzades:

– **Grups de pares per a la preparació al naixement (paternitat responsable):** Es van desenvolupar cinc grups de pares (un més que el 2012), amb les sessions informatives prèvies corresponents i quatre seguiments grupals. En total, 39 sessions grupals (30 de grup, 5 informatives i 4 seguiments).

– **Comissió sobre detecció de violència masclista en homes agressors, del Circuit Barcelona contra la violència vers les dones:** l’any 2013 el treball de la comissió ha girat entorn de la redacció i publicació de la *Guia de recomanacions per la detecció de violència masclista en homes*, que ha dedicat tres reunions de la comissió, sis grups de discussió per elaborar les recomanacions específiques i dues reunions individuals amb professionals de la comissió. La guia també es va presentar a la Comissió Tècnica del Circuit i en la IX Sessió de Treball Circuit Barcelona contra la violència vers les dones (seminari de cinc hores de formació).

Com a noves accions, l’any 2013 cal esmentar el projecte de prevenció de la violència masclista amb nois tutelats dels centres residencials del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i l’establiment de les bases per crear un recurs pedagògic per al 2014 en col·laboració amb el CIRDA.

11. Agència ABITS

L’Agència ABITS es va posar en funcionament el 2006 i disposava d’un pla específic sobre explotació sexual i prostitució. El Pla per a la Igualtat d’Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes 2012-2015, aprovat com a mesura de Govern, ha incorporat els eixos estratègics, els objectius específics i les accions de l’Agència.

L’any 2013 s’ha de destacar:

• Servei d’Atenció Socioeducativa (SAS)

El SAS, el servei específic que l’Ajuntament posa a disposició de les dones que exerceixen prostitució, o són víctimes d’explotació sexual, especialment aquelles que ofereixen i negocien els serveis a la via pública, és un servei multidisciplinari integrat per diferents professionals; una directora, una treballadora social, quatre educadores, una psicòloga (a jornada completa) i dues agents de salut (a temps parcial).

Les educadores i les agents de salut surten al carrer, de dilluns a divendres, a contactar amb les dones garantint-se un mínim de 40 hores de permanència al carrer. A més es disposa d’una línia telefònica gratuïta per a les usuàries així com unes hores d’atenció al servei sense cita prèvia (taula 2.3.3.15).

A 31 de desembre el SAS tenia 333 expedients actius. El nombre total de dones ateses ha crescut respecte a

Taula 2.3.3.15. Dones ateses pel Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
Contactes al carrer	20.721	25.950	25,24
Atencions	26.660	29.379	10,20
Dones diferents ateses (amb expedient obert)	396	409	3,28
Demandes	9.069	11.122	22,64
Principals demandes			
Atenció sanitària	25%	23%	8,00
Formació i inserció laboral	19%	19%	0,00
Atenció jurídica	15%	13%	-13,33
Tràmits de la Targeta Sanitària	8%	7%	-12,50

l'any anterior i s'han incrementat totes les dades d'atenció (contactes, atencions, demandes rebudes...) així com les coordinacions amb altres serveis (26,96%).

Al llarg del 2013, el SAS va fer un total de 789 entrevistes socioeducatives, 448 d'atenció psicològica i 647 acompanyaments.

En quant al perfil de les usuàries del servei, un 87% són dones immigrades, de les quals un 27,6% són de Nigèria, un 23,4% de Romania i en tercer lloc hi ha les dones autòctones, en un 12,9%.

• Servei d'inserció laboral

Per a la inserció laboral de dones que exerceixen o han exercit la prostitució, s'han fet sis convenis de col·laboració amb cinc entitats. En els dos projectes de formació de la Fundació Surt van participar 40 dones i 23 en l'altre; "Anem per feina" va atendre 84 dones; El Lloc de la Dona - Germanes Oblates van atendre 220 dones en el projecte de formació sociolaboral, que incloïen cursos de formació en costura, i la Fundació APIP-ACAM va iniciar la nova edició del programa per a persones transsexuals amb la incorporació de 31 persones. El projecte conjunt amb Barcelona Activa dirigit a dones nigerianes va comptar 43 participants.

• Servei d'acolliment i protecció

El 2013 es va donar continuïtat al servei de representació jurídica per a les dones que volen denunciar explotació sexual.

En el programa d'acolliment d'urgència de SICAR (Germanes Adoratrius) hi va haver 15 ingressos, dels quals 10 corresponien a dones que patien la situació d'explotació sexual a Barcelona ciutat o la tenien com a ciutat destí (6 provenien d'Àfrica, 7 de països de l'Est i 2 de Xina). Un 67% tenien entre 18 i 25 anys.

El projecte pilot del 2012, "Recuperació, apoderament i inclusió" (RAI), per respondre a la necessitat formativa especialitzada de les víctimes de tràfic de persones amb finalitat d'explotació sexual, s'ha consolidat el 2013. La nova edició ha comptat amb la participació de 18 dones (14 de noves).

Durant el 2013, en l'etapa d'autonomia en pisos gestionats pel Consorci de Serveis Socials i finançats per la Direcció del Programa de Dona, van ser ateses 11 dones.

• Altres actuacions de l'Agència ABITS

El 2013 s'ha donat continuïtat al conveni de col·laboració amb la fundació Àmbit Prevenció per al projecte "Ur-

gències intermèdies i inclusió social”, que ha atorgat un total de 154 ajuts econòmics a 52 usuàries del servei. S’han desenvolupat sis tallers per a mares, que han sumat un total de 84 hores, amb 30 dones participants.

Dins la línia de l’atenció a dones que exerceixen en locals i clubs, el 2013 s’han establert nous convenis de col·laboració: amb El Lloc de la Dona - Germanes Oblates per al projecte “De portes endins” (de l’1 de juliol a 31 de desembre), i amb Creu Roja per al projecte “Atenció social i sanitària a dones que exerceixen la prostitució en clubs o locals de Barcelona” (1 d’octubre a 31 de desembre de 2014). S’ha ampliat l’import del conveni amb l’entitat Genera, que ha visitat el 2013 un total de 19 espais tancats i ha atès dones d’un total de 88 espais tancats (pisos i locals).

La Taula Tècnica de l’Agència, formada per vuit entitats i diferents àmbits municipals, ha portat a terme un total de cinc reunions i dues sessions de treball. Ha continuat la coordinació amb els cossos policials (especialment la Guàrdia Urbana), la col·laboració institucional amb les altres administracions i la participació en grups de treball. Així mateix, l’Agència ha fet un esforç per ser present en jornades, atendre peticions del món acadèmic, i promoure la sensibilització i el coneixement.

12. Tallers de prevenció de relacions abusives per a adolescents i joves

Els tallers de prevenció de relacions abusives per a adolescents i joves promouen estratègies educatives, preventives i de sensibilització encaminades a incrementar la conscienciació entorn de la presència de la violència en la quotidianitat.

Els temes tractats en els tallers han estat: els estereotips i les identitats de

gènere; la idealització de l’amor i indicadors de relacions abusives; el fenomen de la violència, conductes agressives, les violències vers les dones, i alternatives.

El 2013 s’ha intervingut en 32 centres de diferents districtes de la ciutat i diferents nivells educatius, amb un total de 85 tallers, que suposen 372 hores d’intervenció, i s’ha arribat a un total de 1.748 participants prèvia (taula 2.3.3.16).

Taula 2.3.3.16. Tallers de prevenció de relacions abusives per a adolescents i joves

Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d’increment
Tallers	74	85	14,86
Total hores	318	372	16,98
Participants	1.401*	1.748	24,68
•Nois	664*	814	26,40
•Noies	737	934	26,73

* El valor d’aquest indicador es va revisar l’any 2013

13. Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones

L’Ajuntament de Barcelona i el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB) van impulsar l’any 2001 la creació del Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones amb la finalitat d’implementar estratègies de coordinació entre diferents àmbits i professionals (sanitari, serveis socials, policial, judicial, educatiu, etc.).

Durant l’any 2013 la Comissió Tècnica de Coordinació va mantenir quatre reunions ordinàries amb la participació de més de vint-i-cinc professionals, persones expertes i representants d’institucions:

1. Comissió de seguiment del Protocol RVD-Barcelona de valoració del risc de violència de parella contra la dona.
2. Comissió de treball sobre intervenció amb homes que exerceixen violència masclista. Va elaborar la *Guia de recomanacions per a la detecció de violència masclista en homes*.

3. Comitè Tècnic organitzador per a la preparació de les IX Jornades del Circuit Barcelona amb el lema “Compartim coneixement i bones pràctiques per a l’abordatge de la violència masclista”.

La xarxa dels deu circuits territorials (un per districte), constituïts per representants² dels diferents serveis de cada territori, ha continuat el seu treball, amb 58 reunions.

El Circuit ha dut a terme divuit accions formatives adreçades a professionals dels serveis i equips. Cal destacar les tres sessions formatives sobre el *Protocol de valoració de risc de violència contra la dona per part de la parella, RVD-Bcn*.

Al desembre, prop de 280 professionals de diferents àmbits han participat en les IX Jornades Tècniques del Circuit “Compartim coneixement i bones pràctiques per a l’abordatge de la violència masclista” a l’Espai Pujades del Col·legi professional d’Infermeres i Infermers de Barcelona (COIB). La sessió plenària es va desenvolupar el 3 de desembre; el dia 4 es van fer els seminaris simultanis per abordar problemàtiques específiques, compartir reflexions i recursos per a la intervenció, amb una participació de 40 persones de mitjana. Els quatre seminaris van ser:

- Tràfic de persones i explotació sexual
- Detecció i abordatge de la violència masclista en homes
- Prevenció de relacions abusives amb població jove: relacions de parella i ciberassetjament

2. Centres de serveis socials, equips d’atenció a la infància i l’adolescència (EAIA), PIAD, Equip d’Atenció a les Dones (EAD), Servei d’Atenció Socioeducativa (SAS) (Agència ABITS), centres d’atenció primària de salut, hospitals, altres serveis de salut especialitzats (com CSMA, CSMIJ), CAS i altres equips d’atenció a les drogodependències, Mossos d’Esquadra, Guàrdia Urbana de Barcelona i Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

- Violència sexual: marc conceptual, prevalença, impacte, atenció i recuperació

14. Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones

L’Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones es va concebre en el marc del programa d’accions contra la violència vers les dones i va ser impulsat pel Consell de Dones de Barcelona amb el suport dels Consells de Dones de tots els districtes.

Actualment l’Acord té adherides 611 entitats, 49 de les quals s’hi han sumat durant el 2013. L’any 2013 s’han desenvolupat 59 activitats de sensibilització i prevenció, a partir de les demandes d’entitats adherides, que han suposat la participació de 1.227 persones.

Dins de l’acte de commemoració del Dia Internacional per a l’Eliminació de la Violència vers les Dones, que va tenir lloc el dia 20 de novembre del 2013 a la Filmoteca de Catalunya, es van ratificar els compromisos de l’Acord i es va fer el reconeixement institucional a les associacions, entitats i persones de la societat civil que any rere any se sumen a aquest projecte.

ACTUACIONS RELLEVANTS

- Ampliació de tres pisos d’acollida de llarga estada (dos per a derivació de l’EAD i un per a derivació de SAS-ABITS) traspassats per a la seva gestió al Consorci de Serveis Socials de Barcelona i finançats íntegrament per la Direcció del Programa de Dona.
- Aprovació de la Mesura de Govern per implementar el model d’intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat. Inici de la implementació d’algunes de les accions definides a la mesura: presentació del model en

centres de serveis socials i posada en marxa (prova pilot) del curs adreçat als equips de tres centres de serveis socials.

– Trasllat de l'EAD al carrer de Marie Curie, 16, i obres i adequació per a la posada en marxa del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) (gener de 2014)

– Signatura del Protocol d'atenció psicossocial d'emergència en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella a la Ciutat de Barcelona, entre l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya (Mossos d'Esquadra i Institut Català de les Dones) i el Consorci Sanitari de Barcelona (conveni de col·laboració).

– Divulgació del llibre *Intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des dels sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona* (definició del model).

– Publicació dels resultats de la recerca aplicada iniciada el 2008: *Processos d'alliberament i recuperació de dones en situació de violència masclista de parella: descripció i instrumentació*, realitzada a l'EAD i dirigida per Neus Roca (Universitat de Barcelona) amb el grup de recerca consolidat PSicosao.

– Inici de la recerca *Impacte de la violència masclista i processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofilials*, dirigida pel grup ERIDIQ (Equip de Recerca sobre Drets dels Infants i la seva Qualitat de Vida, Universitat de Girona) amb la participació d'EAD i SAN i CMAU-VM.

– Implementació del Protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona (RVD-BCN) per part dels serveis municipals, constitució de la comissió tècnica interinstituci-

onal de seguiment de la implementació del protocol (amb la coordinació de la Direcció del Programa de Dona) i formació a professionals.

– Grup de treball per a la definició de la intervenció amb adolescents que viuen o exerceixen relacions afectivo-sexuals abusives, o altres manifestacions de violència masclista, des dels serveis socials de Barcelona que proporcionen atenció de tractament (Direcció del Programa de Dona i Consorci de Serveis Socials de Barcelona).

– Continuació del desplegament de la Mesura de Govern per a la millora i nou impuls per a l'abordatge integral del treball sexual, on es promouen accions formatives específiques adreçades a dones, recursos per a la inserció en el mercat laboral formal i d'altres.

– Implementació de millores del Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS): increment d'hores dels professionals (psicologia, agent de salut i treball social), incorporació de la figura de direcció i d'hores d'atenció a dones dins d'operatius policials.

– Elaboració i publicació digital de la *Guia de recomanacions per a la detecció de violència masclista en homes* (SAH i Circuit Barcelona) i formació a professionals.

– Realització de la primera fase de la recerca aplicada per valorar l'eficàcia dels tractaments en homes usuaris del SAH.

– Reactivació del grup de treball de professionals del PASSIR per tal de continuar amb el treball per incorporar la perspectiva de les masculinitats a l'atenció realitzada des del PASSIR.

– Definició d'un projecte de col·laboració entre el SAH i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona per

incorporar la perspectiva de la masculinitat en relació amb la violència a tots els CRAES de Barcelona (fase de detecció de necessitats).

- Creació d'un grup de treball per dissenyar un programa curricular per a la prevenció de relacions afectivosexuals abusives i altres manifestacions de violència masclista adreçat a nenes i nens i noies i noies de 6 a 16 anys.

- Celebració de les Jornades Compartim coneixement i bones pràctiques per a l'abordatge de la violència masclista del Circuit de Barcelona contra la violència vers les dones, amb la participació de 280 professionals.

- Promoció de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones a centres cívics, casals i biblioteques, i desenvolupament d'activitats de sensibilització i prevenció.

- Convocatòria del Premi 25 de novembre - Dia Internacional contra la Violència vers les Dones i Premi 8 de Març - Maria Aurèlia Capmany, i actes commemoratius i ratificació de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones.

- Posada en marxa del Cicle de Cinema D Barcelona: la força del talent, amb la col·laboració de sales d'exhibició privades per fer arribar al públic nous imaginaris de relacions d'igualtat de homes i dones.

- Difusió de la campanya institucional "Co100%. Les coses no es fan soles" amb la missió de visibilitzar el valor del treball familiar domèstic.

ORIENTACIONS I PERSPECTIVES DE FUTUR PER AL 2014

Els principals reptes per al 2014 en els diferents àmbits d'actuació de la Direcció del Programa de Dona són:

- Continuar la consolidació del treball del **CIRD**, com l'Oficina Tècnica per a la Transversalitat de Gènere, donant suport a àrees, districtes, organismes públics i privats.

- Continuar amb l'execució del Pla per a la igualtat d'oportunitats real i efectiva entre dones i homes (2012-2015).

- Implementar les accions definides a la Mesura de Govern sobre el model d'intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona a professionals dels CSS i EAIA.

- Desenvolupar la **formació interinstitucional sobre el Protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona (RVD-BCN)** dins de l'acord de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i la Direcció de Dona.

- Inaugurar el **SARA** i implementar el model d'intervenció en la infància i l'adolescència; ampliar el perfil de persones destinatàries incorporant les víctimes col·laterals de la violència masclista.

- Reservar vuit places en **recurs residencial d'acolliment de llarga estada** de caràcter urbà (pisos de promoció pública cedits per l'Ajuntament) per derivar dones, i els seus fills i filles, tant des del dispositiu d'atenció a les toxicomanies, com des del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista.

- Constituir la **Taula Tècnica Interinstitucional de seguiment del conveni** per a la posada en marxa del Protocol d'atenció psicosocial d'emergència en situacions de violència masclista, signat amb els Mossos d'Esquadra, l'Institut Català de les Dones i el Consorci Sanitari de Barcelona.

- Celebrar la **primera Jornada del PIAD** (maig de 2014) com a espai de trobada per a professionals i dones de la ciutat.

- **Incrementar hores d'atenció als PIAD:** psicòlogues (Sants-Montjuïc i Sant Martí) i tècnica de suport (Nou Barris i Eixample).

- Continuar amb el desplegament de la **Mesura de Govern de l'Agència ABITS**. Consolidar els projectes de l'Agència ABITS d'entrada a locals i clubs per oferir atenció a les dones que exerceixen en aquests establiments. Consolidar les millores efectuades al SAS i incorporar atenció i orientació jurídica. Obtenir els resultats d'un estudi sobre la prostitució.

- Traslladar el **Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH)** a l'equipament municipal del carrer de Garcilaso. Consolidar les línies de treball del **Projecte Canviem-ho**, especialment pel que fa a paternitats responsables i prevenció de violència amb joves.

- Adaptar els continguts dels tallers "**Paranys de l'amor**" a grups amb diferents procedències, cercant estratègies per apropar el discurs entorn de les relacions abusives i els riscos. Considerar la importància de treballar les masculinitats en grups de nois no mixtos (a PTT/PQPI o graus formatius de professions masculinitzades).

- Continuar el treball per dissenyar un programa curricular de **prevenció de violència masclista** adreçat a nenes i nens i nois i noies de 6 a 16 anys.

- Definir i implementar el sistema per a la integració de la informació dels expedients de les persones ateses pels PIAD i SARA a l'**entorn corporatiu SIAS** (Sistema d'Informació d'Atenció Social).

- Dur a terme accions formatives del **Circuit Barcelona** segons necessitats i demandes de les i els professionals, incorporant temes emergents.

- Difondre l'**Acord Ciutadà** a la societat civil per sensibilitzar i prevenir la violència masclista. Promoure una jornada adreçada a entitats adherides.

- Impulsar projectes que contribuïxin a **donar visibilitat a les contribucions de les dones a la història**, en col·laboració amb els districtes de la ciutat. Presentació i dinamització d'exposicions: "Dones i guerra civil", "Dones de Barcelona", i "Dones del 1714". Elaboració del llibre *Dones de Nou Barris*.

- Presentar, publicar i divulgar:

- *Procés de recuperació de les dones que viuen violència masclista de parella: descripció i instrumentació*, dirigida pel grup de recerca consolidat PSicosao de la Universitat de Barcelona (resultats de la recerca aplicada de l'EAD).

- *Guia de recomanacions per la detecció de violència masclista en homes agressors* (autoria del Circuit Barcelona).

- *Recomanacions sobre el tractament de les informacions relacionades amb la prostitució i l'explotació d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual adreçades a mitjans de comunicació*.

- I presentar la recerca *Impacte de la violència masclista: processos de recuperació en la infància, l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofiliats*.

Bàrbara Ana Melenchón Serrano
Directora del Programa de Dona

Taula 2.3.3.17. Indicadors de producció dels serveis
Direcció del Programa de Dona, 2013

	2012	2013	% d'increment
CIRD			
Persones usuàries ateses	6.227	558	-78
Participants en actes de dinamització i sensibilització ¹	3.136	47	-98,69
Assessoraments a districtes, departaments i serveis municipals ²	-	37	-
PIAD			
Entrevistes realitzades (primeres i segones) a dones	3.480	4.072	17,01
Participants en les Intervencions grupals	1.579	1.696	7,41
Participants en les Intervencions comunitàries	3.041	3.064	0,76
EAD			
Dones ateses	1.139	1.345	18,09
Dones ateses per via d'urgència	195	201	3,08
Atenció a nens i nenes als EAD i SAN (directament i indirectament)	582*	891	53,09
Acolliments			
Dones acollides d'urgència	127	136	7,09
Infants i adolescents acollits d'urgència	113	124	9,73
Dones acollides en llarga estada	69	82	18,84
Infants i adolescents acollits en llarga estada	73	84	15,07
SAH			
Homes atesos presencialment	99	113	14,14
ABITS			
Atencions al carrer	26.660	29.379	10,20
Dones diferents ateses ³	396	409	3,28
Tallers de prevenció per a adolescents i joves			
Hores de taller	318	372	16,98
Participants	1.401*	1.748	24,68
Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones			
Accions formatives adreçades a professionals	13	18	38,46
Professionals formats	264	333	26,14
Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones			
Noves entitats adherides	26	49	88,46
Participants en les activitats	1.130	1.227	8,58

1. Dins de les funcions de l'actual CIRD no hi ha l'organització d'actes propis de dinamització i sensibilització més enllà de la presentació pública dels recursos pedagògics que crea el servei.

2. Consisteix a prestar atenció a la realitat diferenciada de les dones i els homes a la societat, i dissenyar actuacions que s'hi adaptin o hi donin resposta, per tal d'aconseguir la igualtat real i efectiva entre ambdós sexes. Aquestes funcions es desenvolupen des del 2013.

3. Són dones amb expedient obert al SAS.

* El valor d'aquest indicador es va revisar a l'any 2013.

2.3.4 Direcció del Programa de Salut

MISSIÓ

La Direcció del Programa de Salut té com a missió vetllar per la qualitat de la salut de les persones residents a Barcelona i els visitants mitjançant el coneixement de l'estat de salut de la població i dels factors que la determinen; contribuir al desenvolupament de polítiques públiques per mantenir i millorar la salut de la població amb el compromís de millorar els serveis d'atenció sanitària de la ciutat, el desplegament de la participació ciutadana, estendre el concepte de salut a totes les polítiques i garantir la presència de l'Ajuntament als diferents estaments de salut de la ciutat.

ENTORN

Durant el 2013 les qüestions d'entorn que han incidit més en la millora de la salut a la nostra ciutat han estat:

- Aprovació de noves normatives estatals en relació amb el Reial Decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regula la condició d'assegurats i beneficiaris a l'efecte de l'assistència sanitària a l'Estat espanyol, amb càrrec a fons públics, mitjançant el Sistema Nacional de Salut. Noves normatives estatals al respecte.
- Seguiment del desplegament de la Instrucció del CatSalut 10/2012, de 30 d'agost, d'accés a l'assistència de cobertura pública del CatSalut als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut.
- Continuació del desplegament, iniciat el 2008, de la reordenació dels Serveis d'Urgències, seguint el model iniciat els darrers anys més adequat sobre la base de la proximitat territorial.
- Seguiment del Pla de Salut de Barcelona.

- Pla Interdepartamental d'Atenció i Interacció Sociosanitària (setembre de 2013).

RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 2.3.4.1 presenta els valors de la liquidació del pressupost de la Direcció del Programa de Salut corresponent al 2013.

La Direcció del Programa de Salut té una directora i dues tècniques polivalents en gestió i participació. De la gestió dels centres i serveis de salut pública de la ciutat se n'encarrega l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). La participació de l'Ajuntament en la Direcció del Consorci Sanitari de Barcelona també garanteix el seguiment de les decisions sobre les polítiques sanitàries generals que cal desenvolupar a la ciutat.

Taula 2.3.4.1. Liquidació del pressupost
Direcció del Programa de Salut, 2013

Capítol	€	%
Personal	149.811,16	0,80
Béns corrents i serveis	174.931,75	0,93
Transferències corrents	18.443.473,23	98,27
Total	18.768.216,14	100,00

ACTIVITAT

Les activitats portades a terme durant l'any 2013 per la Direcció del Programa de Salut es relacionen a continuació, seguint els eixos del Pla d'Actuació Municipal 2011-2015.

1. Fomentar i vetllar per la salut de les persones

L'Informe de Salut de Barcelona 2012 i els deu districtes, elaborat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB),

es va presentar amb un nou enfocament més orientat als resultats en salut, tenint en compte els entorns, el context econòmic i social, la participació de la ciutadania, els estils de vida i l'estat de salut. Aquest informe ha estat presentat a tots els consells de salut dels districtes i als grups de Salut, Drogodependència i Gent Gran del Consell Municipal de Benestar Social.

Seguint la línia de fer entenedora la informació de salut que arriba a la ciutadania, s'ha elaborat conjuntament amb l'Associació Lectura Fàcil una versió d'aquests informes comprensible per a les persones no expertes en temes sanitaris. S'ha iniciat la presentació i difusió d'aquests informes als consells de salut dels districtes i s'ha incorporat als webs de l'Ajuntament i de l'ASPB.

S'ha seguit impulsant i reforçant la participació, tant en els consells de salut dels districtes com en els grups de Salut i Drogodependència del Consell Municipal de Benestar Social, des d'una òptica vinculada a les prioritats de salut de la ciutat assenyalades a l'Informe de Salut.

Enguany el Grup de Drogodependència s'ha dedicat principalment a elaborar propostes per incorporar al Pla de Drogues 2013-2016. Pel que fa al Grup de Salut, s'ha centrat en la vulnerabilitat socioeconòmica i com aquesta pot influir en la salut.

Una vegada completat el mapa de consells de salut dels districtes de la ciutat, la Direcció del Programa de Salut ha donat suport a les estructures dels districtes, tant tècniques com polítiques, per a la programació i la metodologia de treball dels consells. Aquesta tasca s'ha fet conjuntament amb l'Agència de Salut Pública i el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB).

S'ha elaborat el projecte Districte Saludable, per tal d'abordar la transversalitat de la salut al territori. Té per objectiu també canalitzar l'interès i la

col·laboració entre institucions i entitats ciutadanes a favor de la millora de la salut del territori. Aquest projecte s'ha construït conjuntament amb l'ASPB i el CSB. Al llarg de l'any 2013 s'ha iniciat de manera pilot al districte de Sant Martí.

S'ha reforçat la col·laboració amb les entitats relacionades amb el sector. S'han duplicat els imports destinats a convenis respecte a l'any 2012, en què s'hi van destinar 184.474 euros. Enguany s'han signat 25 convenis per un import de 375.404 euros.

S'han signat convenis amb les entitats següents:

- Creu Roja (dos convenis)
- Consell de la Joventut de Barcelona
- Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer (AFAB)
- Associació per a la Prevenció i Promoció de la Salut (CEPS)
- Centre d'Anàlisi i Programes Sanitaris (CAPS)
- Rauxa
- Associació de Planificació Familiar de Catalunya i Balears
- Grup IGIA per a l'Abordatge i la Prevenció de les Drogodependències
- Amputats Sant Jordi
- Oncolliga
- Gais Positius
- Centre Català de Solidaritat (CECAS)
- Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS)
- Comitè 1r de Desembre
- Federació Catalana de Familiars i Persones amb Problemes de Salut Mental (FECAFAMM)
- Fundación Lucía para el Sida Pediàtric (FLUSIP)
- Fundació Lluita contra la Sida (FLS)
- Hospital Sant Joan de Déu
- Projecte dels Noms - Hispanosida
- Stop Sida
- Sida Studi
- Fundación She
- Fundació Gresol - Projecte Home
- Comitè Ciutadà per a la Lluita contra la Sida (ACASC)

Durant aquest període s'ha treballat en més de 90 activitats amb entitats de salut, fent gestions per accedir a un local millor, assessorament d'activitats, difusió de campanyes, accions en xarxa amb altres entitats del sector...

En relació amb la Xarxa de Suport a les Famílies Cuidadores, cal destacar les accions desenvolupades per millorar la comunicació dels recursos i serveis existents en el suport i acompanyament a les persones cuidadores amb una doble perspectiva: d'una banda, els professionals de serveis socials bàsics i els centres de salut que intervenen en l'atenció d'aquest col·lectiu, i de l'altra, les mateixes famílies cuidadores.

S'han continuat fent actuacions de sensibilització i visualització de determinades malalties prevalents, com la il·luminació de la façana de l'Ajuntament amb motiu del Dia contra el Càncer de Mama (octubre de 2013), el Dia Mundial de la Diabetis (14 de novembre) o el Dia Internacional de la Lluita contra la Sida (1 de desembre), i també s'ha donat suport a les entitats en les diferents activitats organitzades al voltant d'aquests dies.

Al Saló de la Infància i la Joventut, la salut ha estat present a l'estand de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports a partir de La cursa de la Salut i el contingut L'Ona Saludable, que han potenciat i difós l'adquisició d'hàbits de vida saludable entre els més petits a través del joc i la lectura. L'estand el van visitar més de 17.000 nens i nenes i les seves famílies, i s'hi van distribuir 4.000 llibres de l'Ona Saludable.

Amb motiu del Dia de Sant Jordi, es van impulsar dues actuacions:

- D'una banda, es va organitzar un estand de llibres infantils editats per les entitats i relacionats amb la salut a la plaça de Sant Jaume. Es va exposar el llibre *El rept de l'Ona*, edi-

tat per l'Ajuntament per promoure els hàbits de vida saludable i la pràctica de l'exercici físic entre els infants, i els llibres de diferents entitats que col·laboren amb la Direcció del Programa de Salut.

- Al voltant de la setmana de Sant Jordi, i unint la cultura i la salut, es va dur a terme una campanya de donació de sang a diferents biblioteques municipals dels deu districtes de la ciutat, en col·laboració amb el Banc de Sang i Teixits, on es van aconseguir més de 400 donacions i amb un perfil nou de donant.

S'ha continuat donant suport a les entitats que donen assistència i treballen entorn de la sida i el VIH, i a la campanya institucional que s'organitza cada any al voltant del Dia Internacional de la Sida, i també a la Fundació Lluita contra la Sida i la campanya "Barcelona dona la cara per la sida" o la que serà la quarta gala benèfica a l'hotel W Vela de Barcelona per recaptar fons per a projectes de recerca que lluiten contra aquesta malaltia, que afecta a 34 milions de persones al món.

Al mes de setembre, i coincidint amb el Congrés de la Societat Europea de Malalties Respiratòries, es va coordinar l'organització d'unes carpes —en col·laboració amb l'European Respiratory Society, la Fundació Europea del Pulmó, el Futbol Club Barcelona i professionals del Centre de Recerca en Epidemiologia Ambiental (CREAL) i l'Hospital del Mar— que van oferir a la ciutadania proves de la funció pulmonar, com les espirometries, i de capacitat d'esforç, amb consells per deixar de fumar i per mantenir sans els pulmons. Van passar-hi unes 1.200 persones en els dos dies que van estar obertes.

Al mes d'octubre, i a partir de la iniciativa del Congrés de la Sociedad Española de Médicos de Emergencias y Generales (SEMERGEN), es va impulsar l'organització d'unes carpes per desenvolupar acti-

vitats de promoció d'hàbits saludables i prevenció de riscos, amb la participació de metges i infermeres vinculats a l'organització del congrés, adreçades a la ciutadania.

En relació amb l'aplicació de la Instrucció del CatSalut 10/2012, de 30 d'agost, d'accés a l'assistència de cobertura pública del CatSalut als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut, s'ha seguit de manera activa la coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i el CatSalut per facilitar la informació i la coordinació per a l'accés als recursos sanitaris. També s'ha establert un marc de treball amb altres serveis que atenen persones estrangeres (programa ABITS, Atenció a Persones sense Sostre). En el mateix sentit s'ha establert una coordinació amb la plataforma d'entitats ciutadanes que atenen persones immigrades.

2. Garantir la protecció de la salut pública com a autoritat sanitària

L'Agència de Salut Pública de Barcelona ha desplegat el pla estratègic que permetrà oferir a la ciutadania uns serveis de salut pública de qualitat, de referència, sostenibles, amb retorn, i més vinculats amb els serveis socials i sanitaris. Aquest pla estratègic es va aprovar el 25 de juny a la junta de govern de l'ASPB.

3. La salut, present a totes les polítiques

En el marc del programa "Ajuntament, organització promotora de la salut", el 24 d'abril es va presentar públicament el catàleg de dues accions: Escales actives, Offices saludables. Va ser el tret de sortida de la promoció de l'activitat física a partir d'incentivar l'ús de les escales. S'han retolat 26 escales de diferents dependències municipals i, a través de l'ASPB, s'ha avaluat l'impacte del programa, del qual s'ha observat un increment significatiu de l'ús. També s'han posat 24

cartelleres i estovalles amb consells de seguretat alimentària a diversos offices on els treballadors poden fer els seus àpats.

Barcelona ha estat a la cita anual de la Xarxa de Ciutats Saludables Europees promoguda per l'Organització Mundial de la Salut (OMS), que enguany ha tingut lloc a Esmirna (Turquia). El grup Healthy Cities de l'OMS-Europa dona suport als 53 estats membres de la Regió Europea de l'OMS.

El dia 8 d'octubre va tenir lloc la 9a edició del Premi Ignasi Fina de Salut Laboral 2013, que enguany va reconèixer aquells treballs orientats a la intervenció preventiva en actuacions relacionades amb l'envelliment de la força del treball, la prevenció de problemes de salut mental, la millora de l'equitat de gènere, la reducció dels accidents de treball derivats de la mobilitat o les actuacions innovadores per promoure estils de vida saludables. S'hi van presentar 12 treballs. L'acte de lliurament del premi va tenir lloc al Saló de Cent de l'Ajuntament i en aquesta ocasió el premi el van guanyar Transports Municipals de Barcelona (TMB) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Estem treballant en col·laboració amb l'Hospital de la Vall d'Hebron i l'Institut Barcelona Esports en una experiència pilot del Programa Territorial de Rehabilitació Cardíaca en Poliesportius (fase II), als districtes d'Horta, Nou Barris i Sant Andreu.

S'està impulsant l'experiència pilot Abordatge Integral de l'Envel·liment Actiu i Saludable en dos barris de la ciutat: Besòs i Nova Esquerra de l'Eixample. Aquesta experiència té per objectiu facilitar la integració d'actuacions de la gent gran dels serveis socials i sanitaris en el marc d'un model d'atenció centrada en la persona. S'està treballant conjuntament amb el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB), l'Institut Municipal de Serveis So-

cials (IMSS), l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), l'Institut Català de la Salut (ICS) i el Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSE).

S'ha seguit impulsant el programa Baixem al Carrer (BaC) amb l'objectiu de reduir la soledat i l'aïllament de les persones grans amb dificultats de sortir de casa per les barreres arquitectòniques i que viuen en situació d'aïllament social per dificultats de mobilitat dins del barri. Es tracta de proporcionar la possibilitat de recuperar la vida social en persones que no en tenen, per l'existència de barreres arquitectòniques, per millorar la seva qualitat de vida, la salut mental i l'estat de salut general. L'any 2013 aquest projecte s'ha ampliat al barri del Raval.

S'ha incorporat la salut a 13 programes i plans municipals (inclusió, joventut, infància,...). S'ha actualitzat també el marc de col·laboració establert amb la xarxa de biblioteques, per tal d'incorporar accions relacionades amb la salut en la seva programació (xerrades, contacontes,...).

4. Barcelona, un referent en serveis de salut, recerca i innovació

Des de la Direcció del Programa de Salut s'ha facilitat i/o donat suport a més de 70 actes, jornades i congressos relacionats amb les ciències de la salut al llarg de l'any 2013.

FETS RELLEVANTS

De l'any 2013 destaquem les actuacions següents:

- L'aprovació del Pla de Drogues 2013-2016.
- L'organització de les activitats de La Cursa de la Salut i el contacontes L'Ona Saludable dins del marc del Saló de la Infància i la Joventut, potenciant

i difonent l'adquisició d'hàbits de vida saludable entre els més petits, a través del joc i la lectura. Hi van passar més de 17.000 nens i nenes.

- L'elaboració de l'Informe de Salut de Barcelona i els informes de salut dels districtes en format de lectura fàcil.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Els principals reptes de la Direcció del Programa de Salut per al 2014 són:

- El desplegament del programa Districte Saludable a tots els districtes de la ciutat:
 - Jornada Districtes Saludables
 - Banc de recursos de projectes i pràctiques saludables a la ciutat
- El seguiment del desenvolupament del programa "Ajuntament, organització promotora de la salut":
 - Estendre el projecte "Escala activa"
 - Agents de salut als offices
 - Programa de rehabilitació i prevenció de l'alcoholisme
 - Campanya comunicativa sobre els hàbits saludables per a la plantilla municipal
- L'avaluació i seguiment d'experiències "Envel·liment saludable" i extensió a la resta de territoris.
- Estendre la sensibilització i la formació municipal i ciutadana en relació amb les pràctiques de ressuscitació cardíaca.
- Estratègia de salut mental.
- Estratègia de salut afectiva sexual i reproductiva.

Pilar Solanes Salses
Directora del Programa de Salut

103

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

2.3.5

Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida

MISSIÓ

L'Ajuntament de Barcelona entén la gestió del temps com un dret de ciutadania i, per aquest motiu, la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida té com a missió promoure canvis en l'organització social que satisfacin les necessitats de la gestió de la vida quotidiana, i donar solucions que millorin la qualitat de vida i defineixin Barcelona com una ciutat socialment innovadora.

ENTORN

L'any 2010 el Consell d'Europa va aprovar la **Resolució 313/2010 i la Recomanació 295/2010**, vinculades a les polítiques locals del temps. En aquesta Recomanació adreçada al Comitè de Ministres, el Consell d'Europa convidava els Estats membres a impulsar diverses actuacions vinculades a les polítiques d'usos del temps. Finalment, el Congrés va demanar al Comitè de Ministres del Consell d'Europa que considerés el **temps com un dret**, i que convidés els organismes pertinents del Consell, especialment aquells que tracten sobre la igualtat de gènere i la cohesió social, a encarar polítiques de temps de manera explícita i incorporar la gestió del temps a les seves activitats, juntament amb els conceptes de benestar i qualitat de vida temporal.

L'Ajuntament de Barcelona, des de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, treballa des del primer moment de l'aprovació de la resolució per ampliar i promocionar canvis en l'organització social per tal que la ciutadania millori la seva qualitat de vida.

RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida ha disposat d'un pressupost amb un total de 671.186,04 euros.

El seu desglossament apareix a la taula 2.3.5.1.

Taula 2.3.5.1. Liquidació del pressupost
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2013

Capítol	€	%
Personal	282.422,48	42,08
Béns corrents i serveis	344.231,56	51,29
Transferències corrents	44.532,00	6,63
Total	671.186,04	100,00

L'equip humà del Programa de Temps i Qualitat de Vida ha estat format per cinc professionals.

ACTIVITAT

La Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida inclou intervencions en polítiques socialment innovadores ja que són uns serveis pioners en una administració pública local.

Aquests serveis s'ofereixen des de quatre àmbits de treball:

1. L'impuls de programes d'intervenció en la vida quotidiana.
2. La concertació amb agents econòmics i socials de la ciutat amb l'impuls i la dinamització de la Xarxa d'Empreses en Nous Usos Socials del Temps (NUST).
3. L'impuls d'accions en el temps per a la comunitat: els bancs del temps i altres formes de col·laboració amb la comunitat.
4. La sensibilització a través del portal i l'edició d'estudis de diagnòsi, així com dels dossiers del temps i l'elaboració del Pacte del Temps.

1. Programes d'intervenció en la vida quotidiana

• Programa “Temps de barri, temps per tu”

El projecte “Temps de barri, temps per tu” és un servei per fomentar la conciliació de la vida laboral, familiar i personal de les famílies cuidadores de persones amb discapacitat o dependència, que ofereix el Programa de Temps i Qualitat de Vida de la Regidoria de Família, Infància, Usos del Temps i Discapacitats, i els diversos districtes de la ciutat.

El projecte té tres línies d'actuació en funció dels beneficiaris a qui es dirigeix:

– “Temps de barri, temps per tu” per a famílies d'infants amb discapacitat.

– “Temps de barri, temps per tu” per a famílies cuidadores de persones amb dependència.

– “Temps de barri, temps per a joves i adults amb discapacitat”.

Permet a les famílies cuidadores disposar de temps personal, mentre els infants i joves amb discapacitat i persones amb dependència participen en activitats lúdiques de qualitat i adequades a les seves necessitats, desenvolupades en equipaments públics del territori.

El projecte ofereix:

– Activitats per a infants amb discapacitat de 4 a 18 anys els dissabtes, cada 15 dies, durant 3 hores.

– Activitats per a persones amb dependència, els dissabtes setmanalment o dies intersetmanals durant 3 hores.

– Activitats per a joves i/o adults amb discapacitat els dissabtes, cada 15 dies, durant 3-4 hores.

Durant l'any 2013, cal destacar (taula 2.3.5.2):

• El servei “Temps de barri, temps per tu” per a famílies amb infants amb discapacitat ha estat present als deu districtes de la ciutat, en 12 equipaments públics.

• El servei “Temps de barri, temps per tu” per a famílies cuidadores de persones amb dependència s'ha desenvolupat en quatre districtes de la ciutat, malgrat que la previsió inicial era arribar a més. A causa de la baixa demanda, el servei s'ha redefi-

Taula 2.3.5.2. Programa “Temps de barri, temps per tu”
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2013

	2012	2013	% d'increment
Famílies amb infants amb discapacitat			
Famílies ateses	64	125	95,31
Cobertura trimestral	71%	82'4%	15,49
Assistència dels participants	70%	57%	-18,57
Serveis oberts	13	13	0,00
Districtes amb servei	8	10	25,00
Hores ofertes d'activitat	530	1.055	99,06
Famílies cuidadores de persones amb dependència			
Famílies ateses	9	21	133,33
Cobertura trimestral	90%	53%	-41,11
Assistència dels participants	85%	86,6%	2,35
Serveis oberts	2	4	100,00
Districtes amb servei	2	4	100,00
Hores ofertes d'activitat	270	366	35,56
Joves i adults amb diversitat funcional			
Serveis oberts	4	8	100,00
Serveis en períodes de vacances (estiu i Nadal)	2	2	0,00
Participants	25	27	8,00
Serveis de cap de setmana (curs escolar)	2	6	200,00
Participants	20	57	185,00

nit i des del mes d'octubre s'ha concentrat en dos territoris: Sant Martí i Sant Andreu. Aquests nous serveis estan ubicats i vinculats respectivament al Centre de Serveis Socials del Poblenou i al Centre de Dia Casa Bloc de Sant Andreu. Des del mes d'octubre del 2013, al Centre de Dia Casa Bloc s'ha ampliat l'activitat amb la possibilitat de servir àpats en un servei setmanal, els dissabtes de 9.30 a 16.30 h.

- El servei "Temps de barri, temps per tu" per a joves i adults amb discapacitat ha estat present a quatre districtes (Horta-Guinardó, Sant Martí, Gràcia i les Corts) i la creixent demanda del servei ha fet valorar l'extensió a altres districtes per al proper any.

• De Deuauna

Aquest és un programa d'intervenció per a joves en el seu temps lliure desocupat, que tenen entre 16 i 24 anys i en risc d'exclusió social, amb l'objectiu d'oferir un espai estable de formació i creixement personal que permeti la reflexió i l'aprenentatge sobre les capacitats, les habilitats, els interessos i les aptituds d'un mateix. Es proposa ajudar-lo a superar les seves limitacions i afavorir la implicació dels joves desocupats en el seu itinerari formatiu i/o laboral.

El novembre del 2012 es va iniciar un projecte pilot amb 30 places a l'Espai Jove Les Basses, adreçat als joves del districte de Nou Barris que en aquells moments estaven desconnectats del sistema educatiu, no havien finalitzat l'etapa formativa i encara no s'havien pogut incorporar al món laboral.

Els agents participants van ser l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (Programa de Temps i Qualitat de Vida i Programa de Joves), el Districte de Nou Barris (Direcció de Serveis a les Persones i l'Espai Jove Les Basses), a més dels Serveis Socials i del Consorci d'Educa-

ció en coordinació amb els serveis de Barcelona Activa.

Durant el curs 2012-13 s'han atès un total de 59 joves (19 noies i 40 nois). Un 37% de les derivacions han vingut donades a través del Pla Jove dels districtes, un 39% dels Serveis Socials (APC i educadors socials), un 2% de la Fundació Nou Barris (CSMIJ), un 8% del Servei de Reagrupament Familiar de Nou Barris, un 8% de la dinamitzadora de l'Espai Jove Les Basses, i un 12% a través d'amics. Algun jove ha estat derivat des de dos serveis paral·lelament i el seguiment s'ha fet amb ambdues parts.

Han complert els objectius del programa un total de 32 persones: el 14% amb insercions laborals, un altre 14% amb inserció en programes formatius i un 37% han continuat el programa. Han abandonat el programa 17 persones: el 25% per manca d'interès i un 10% per mobilitat.

A causa de la demanda d'aquest servei es va decidir iniciar la seva continuïtat durant el curs 2013-2014 amb el mateix format. De l'octubre al desembre del 2013 han participat en el programa 17 joves (16 nois i una noia).

2. La concertació amb agents econòmics i socials

• Xarxa d'Empreses en Nous Usos Socials del Temps (NUST)

La Xarxa d'Empreses en Nous Usos Socials del Temps (NUST) és una iniciativa impulsada conjuntament per l'Ajuntament de Barcelona i empreses compromeses amb la tasca de facilitar una gestió del temps millor i la conciliació de la vida laboral, familiar i personal.

Pertànyer a la Xarxa NUST vol dir compartir coneixements i impulsar mesures per incrementar la satisfacció, motivació i qualitat de vida dels treballadors i treballadores, alhora que s'aconsegueixen beneficis per l'empresa.

S'ha desenvolupat la Jornada Oberta "L'organització del treball i els usos del temps en el context de crisi", a més de tres tallers temàtics: un sobre els reptes de les noves tecnologies, un altre sobre la metodologia SROI (Retorn Social de la Inversió) i l'últim sobre les eines tecnològiques de videoconferència i col·laboració virtual.

El nombre d'empreses que formen part de la xarxa és de 86 i l'any 2013 hi ha hagut 11 incorporacions noves.

• Edició del segon Premi Barcelona Empresa Innovadora en Conciliació i Temps

El Premi Barcelona Empresa Innovadora en Conciliació i Temps pretén reconèixer les bones pràctiques de les empreses que afavoreixen la gestió del temps i la conciliació de les persones que treballen en la seva organització.

L'any 2013 s'han presentat 15 propostes en les dues modalitats del premi: empreses amb menys de 50 treballadors/es i empreses amb més de 50 treballadors/es. Tot i que en aquesta segona edició es va ampliar també a microempreses, no se n'ha presentat cap.

• Xarxa de Ciutats Europees en Usos del Temps

La Xarxa Europea de Ciutats del Temps té com a objectiu treballar i intercanviar experiències, estratègies i processos en l'aplicació de mesures i polítiques del temps. Els entorns urbans estan experimentant canvis que afecten les seves poblacions i un dels més importants és la diversificació dels horaris laborals, que comporta també modificacions en els serveis.

Formen part de la xarxa 35 govern locals i regionals de França, Itàlia i Espanya. Barcelona forma part del Grup Motor.

La secretaria tècnica a partir del dia 6 de desembre de 2013 va passar a ser coor-

dinada per Tempo Territorial, organització de França que aglutina nombroses ciutats franceses. Aquest mateix dia es va organitzar una reunió per establir les línies d'actuació futures i podem destacar l'impuls que es vol donar a la xarxa a escala europea per donar visibilitat i treballar conjuntament entre totes les ciutats participants per elaborar una guia de bones pràctiques que cada ciutat implementa al seu territori.

• Projectes pilot de comerç i mercat

– Projecte pilot de comerç de Sant Andreu

El **Districte de Sant Andreu** en col·laboració amb el **Programa de Temps i Qualitat de Vida** està treballant en el projecte "**Com conciliar les necessitats de la ciutadania amb les dels comerciants i treballadors del comerç?**".

Aquest projecte té per objectiu treballar conjuntament amb els comerciants de Sant Andreu en l'anàlisi de la situació del petit comerç i avançar en la valoració de solucions possibles per crear sinergies amb l'entorn que alhora millorin la conciliació de les necessitats de la ciutadania i els comerciants.

S'ha elaborat una diagnosi on han participat diferents agents, des dels responsables polítics i tècnics del districte fins als representats de les associacions i entitats comercials del barri. A partir d'un taller de treball, es van recollir les necessitats i propostes d'accions a desenvolupar. Una de les propostes va ser d'organitzar uns espais de jocs infantils dintre de la campanya de Nadal amb el lema "Temps de comprar, temps per jugar". Actualment estem en procés d'avaluació per continuar treballant en altres accions possibles de formació per als comerciants i altres campanyes per conciliar el temps de comprar i el temps per jugar.

– Projecte pilot del Mercat de la Guineueta

Aquest projecte, en el qual col·laboren del Programa Temps i Qualitat de Vida, l'Institut Municipal de Mercats, els concessionaris del Mercat de la Guineueta i el Districte de Nou Barris, intenta dinamitzar les noves instal·lacions del Mercat de la Guineueta després d'una reforma del seu espai interior i exterior i, donar a conèixer l'espai polivalent a tots els veïns i veïnes del barri, oferint una zona de joc per a infants mentre els pares i les mares compren al mercat.

Aquesta activitat va adreçada a infants d'entre 3 i 10 anys perquè gaudeixin d'una zona de joc en una sala polivalent per a 20 nens i nenes (10 a cada activitat), que pretén complir els objectius següents:

- Dinamitzar el mercat de manera que els infants puguin jugar en un espai dintre mateix del mercat mentre els pares i mares compren.
- Fer possible la conciliació de la vida familiar dins el marc de l'Any Internacional de la Família el 2014.
- Fomentar en els nens i nenes l'intercanvi i el coneixement de la diversitat cultural.
- Educar i divertir els infants en un espai de manera segura, creativa i inclusiva on cada participant pugui gaudir de les activitats lúdiques i educatives.

3. Programes de temps per/amb la comunitat

• Bancs del Temps

Són una iniciativa comunitària d'intercanvi de temps, habilitats, serveis i ajuda de forma gratuïta entre els veïns i veïnes del barri. El banc del temps fomenta la confiança, l'amistat, la solidaritat i el

coneixement entre persones que viuen al mateix barri.

Bancs del Temps és un projecte promogut per la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, conjuntament amb els districtes de la ciutat i l'Associació Salut i Família, mitjançant conveni de col·laboració, i amb la implicació de diverses entitats veïnals i agents socials de cada territori. Actualment, al final del 2013, hi ha 14 bancs del temps en funcionament a vuit districtes de la ciutat (taula 2.3.5.3).

De l'any 2013 destaquem:

- El projecte Bancs del Temps ha diversificat la seva oferta mitjançant l'organització de mercats d'intercanvi de segona mà i de puces. Enguany, quatre bancs del temps (Bon Pastor, Gràcia, Trinitat Vella i Sagrada Família) han col·laborat en la xarxa del projecte europeu "Renova la teva roba", i un organitza cada mes, al barri de Can Baró, un mercat d'intercanvi.
- La Jornada Internacional dels Bancs del Temps que cada any s'organitza a la ciutat ha comptat en l'edició 2013 amb una assistència de 121 persones a les ponències, 60 persones als tallers i 14 en la visita cultural.
- El projecte Bancs del Temps s'ha implementat també en comunitats educatives de la ciutat. Són noves iniciatives d'intercanvi de béns i serveis vinculades a la Xarxa de Bancs del Temps coordinades per Salut i Família. Destaquem l'inici de funcionament durant el setembre del Banc del Temps de l'Escola Encants (12 inscrits) i el Banc del Temps de la Universitat de Barcelona (130 inscrits).

4. Sensibilització

La sensibilització té un paper protagonista per tal de donar a conèixer i implicar la ciutadania en aquest programa.

Taula 2.3.5.3. Banc del Temps. Persones inscrites

Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2013

Districte	Bancs del Temps	2012	2013	% d'increment
Ciutat Vella	Banc del Temps el Raval	180	43	-76,11
	Banc del Temps Barceloneta	86	144	67,44
Eixample	Banc del Temps Sagrada Família	126	180	42,86
	Banc del Temps Dreta Eixample i Fort Pienc	5	15	200,00
Sants	Banc del Temps Sants	-	130	-
Les Corts	Banc Solidari i de Serveis Gratuïts Riera Blanca ¹	-	-	-
Sarrià - Sant Gervasi	Banc del Temps Sarrià	84	149	77,38
Gràcia	Banc del Temps Gràcia	476	302	-36,55
Horta-Guinardó	Banc del Temps Can Baró	53	78	47,17
	Banc del Temps Horta	-	6	-
	Intercanvi Xarxa Coneixements El Carmel ¹	7	-	-
Nou Barris	Intercanvi Xarxa Coneixements Roquetes ¹	-	-	-
Sant Andreu	Banc del Temps Bon Pastor	206	226	9,71
	Banc del Temps Trinitat Vella	75	42	-44,00
	Banc del Temps La Sagrera es Mou ¹	-	-	-
Sant Martí	Banc del Temps Sant Martí - el Clot	236	231	-2,12
	Banc del Temps el Poblenou	27	55	103,70
	Banc del Temps la Verneda	-	21	-
	Intercanvi Xarxa Coneixements Sant Martí ¹	-	-	-
Total		1.561	1.622	3,91

1. No pertany a la xarxa de Bancs del Temps coordinats per Salut i Família. Sense dades de persones inscrites.

• Web: Portal Usos del Temps (bcn.cat/ usosdeltemps) (taula 2.3.5.4)

S'ha estructurat en dues àrees:

– **Usos del Temps.** Mostra els projectes que aquest programa i altres departaments de l'Ajuntament desenvolupen relacionats amb l'ús del temps i que volen incidir en la vida diària de les persones.

Durant l'any 2013 s'ha ampliat i configurat com un banc de recursos que, sota el nom "Temps per compartir", dona visibilitat a les diverses iniciatives comunitàries per compartir i intercanviar temps que es poden trobar a la ciutat i que atorguen valor al temps dels ciutadans: bancs del

Taula 2.3.5.4. Web

Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2013

	2012	2013	% d'increment
Visites	51.895	79.147	52,51
Visitants	16.852	27.929	65,73
Mitjana de visites per visitant	3,08	2,83	-8,12
Pàgines visualitzades	175.600	364.119	107,36

temps, Intercanvi de béns, compartir coneixements i xarxes econòmiques.

– Laboratori del Temps (LabTemps).

És un banc de recursos amb documents, enllaços i notícies elaborats per institucions d'àmbit nacional i internacional que aporten informació sobre l'evolució de les polítiques del

temps i sobre la conciliació de la vida laboral, familiar i personal.

• Dossiers del Temps

La col·lecció Dossiers del Temps pretén incitar el debat sobre les diferents dimensions del temps i divulgar els nous conceptes sobre aquest tema. Tracta àmbits transversals que afecten els usos del temps de la ciutadania.

Durant el 2013 es va fer la presentació pública del dossier “Joventut i temps, cap a una política utilitarista”, una xerrada amb l'autor, Fabián Mohedano, i Salvador Cardús.

Al llarg del 2013 s'han elaborat tres dossiers: *Hàbitat i temps per a la convivència*, *Temps i gent gran* i *Temps de créixer, temps per créixer*. La seva producció i presentació pública es farà al llarg del 2014.

ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Pacte del Temps

El Pacte del Temps és una mesura que vol aconseguir un acord social per avançar cap a una ciutat més conciliadora, una ciutat que impulsa la participació, la complicitat de la societat per millorar la vida quotidiana.

El procés participatiu durant el 2013 de revisió del contingut del Pacte del Temps s'ha fet utilitzant diferents metodologies:

- Recollida de les aportacions de les entitats representades en diferents consells i **òrgans de participació municipal**. S'han desenvolupat sessions de treball als consells de Gent Gran, Benestar Social (en el marc de la Taula Família, on s'ha convidat la resta de taules de treball), al Consell de Ciutat i el Consell d'Associacions de Barcelona

- Organització de sessions de debat i recollida d'aportacions a través de **taules participatives sectorials i entrevistes en profunditat** en diferents àmbits socials.

Sector empresarial i agents socials

– **Taules sectorials:** sessió amb empreses de la Xarxa d'Empreses de Nous Usos Socials del Temps i de la Xarxa d'Economia Social de Barcelona; sessió amb empreses del Charter de la Diversitat de Catalunya.

– **Entrevistes:** Cambra de Comerç, Observatori Dona, Empresa i Economia; PIMEC; Foment del Treball Nacional; UGT; CCOO; Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

Temps i vida quotidiana

– **Taules sectorials:** Taula de Temps Comunitari; Taula de Temps fora d'Horari Lectiu; Taules Universitats; Taula Hàbitat Urbà.

– **Entrevistes:** amb universitats, Pacte per la Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona, Direcció de Comunicació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, Direcció d'Hàbitat Urbà i Pla Verd i de la Biodiversitat.

Taula de grups polítics municipals

- S'ha habilitat un espai digital per complementar la recollida d'aportacions d'entitats i ciutadania a través de www.bcn.cat/usosdeltemps i pactedeltemps@bcn.cat.

En total el procés participatiu ha estat format per:

- 11 **taules** de participació
- 12 **entrevistes** en profunditat
- 59 **entitats** participants
- 141 **persones** participants

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Pacte del Temps

Durant el primer trimestre de 2014 es farà el retorn de les aportacions recollides en la revisió del contingut del Pacte del Temps. Les propostes validades es prioritzen en un compromís que l'Ajuntament de Barcelona adquirirà amb la ciutadania i les entitats de la ciutat i es concreta en les mesures del bienni 2014-2015.

Creació del Grup Impulsor del Pacte: entitats i agents adherits al Pacte del Temps que seran el motor en la seva presentació i en l'execució de les accions acordades.

El Grup Impulsor pren com a base el jurat del premi a l'empresa innovadora en conciliació i temps, que estarà format per representants de: Foment del Treball, PIMEC, Cambra de Comerç, Taula del Tercer Sector, CCOO, UGT, FAPAC, les universitats, Plataforma Ara és l'Hora, Consell de Ciutat, Xarxa NUST i Xarxa d'Economia Social.

La presentació del Pacte i l'adhesió a aquest es farà en acte públic la primera quinzena de juny.

Any Internacional de la Família

L'any 2014 se celebra el vintè aniversari de l'Any Internacional de Família, amb el qual l'ONU insta els estats membres a adoptar mesures de millora del benestar de les famílies, entenent que la família continua sent la unitat social bàsica de reproducció, consum, generació d'actius i, a molts llocs del món, producció. Per tant, les polítiques orientades a les famílies tenen un paper fonamental ja que contribueixen al compliment de les seves funcions i beneficien la societat en el seu conjunt.

Els tres temes que s'insta a desenvolupar són l'equilibri entre treball i família,

la lluita contra la pobresa i la solidaritat intergeneracional.

L'Ajuntament de Barcelona ha impulsat i renovat la seva aposta per la creació i consolidació de polítiques adreçades a la família, com ho demostra el **Pla Municipal de Família 2013-2016**.

El gener del 2014 es presentarà la Mesura de Govern "**Barcelona és Família**". Els valors proposats —entenent valors com els principis fonamentals sobre els quals gira la intervenció— i seleccionats serien: el diàleg, la cooperació, l'educació, la responsabilitat i l'aprenentatge, la confiança, la cura i la solidaritat.

Al llarg de l'any 2014 es produiran i difondran sis càpsules, en cadascuna de les quals destacaran un o diversos valors relacionats amb una determinada visió de la família.

L'any tindrà un espai a Internet on comunicar activitats, coneixement i reflexions per part de l'Ajuntament, la societat civil i la ciutadania.

Hi ha tres esdeveniments principals i vertebradors de l'any: l'inaugural, el central i el final, que han de tenir un relat vertebrador així com respectar la coherència comunicativa entre ells.

Montserrat Calvo Vallverdú

Directora de Temps i Qualitat de Vida

111

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.3.5.4.5. Indicadors de producció dels serveis
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2013

	2012	2013	% d'increment
Programa Temps de barri, temps per tu (Famílies amb infants amb discapacitat)			
Famílies ateses	64	125	95,31
Serveis oberts	13	13	0,00
Districtes amb servei	8	10	25,00
Programa Temps de barri, temps per tu (Famílies cuidadores de persones amb dependència)			
Famílies ateses	9	21	133,33
Serveis oberts	2	4	100,00
Districtes amb servei	2	4	100,00
Programa Temps de barri, temps per tu (Joves i adults amb diversitat funcional)			
Servei en període de vacances (estiu i Nadal)	2	2	0,00
Participants	25	27	8,00
Serveis de cap de setmana (curs escolar)	2	6	200,00
Participants	20	57	185,00
Xarxa d'empreses en NUST			
Empreses a la xarxa NUST	75	86	14,67
Noves empreses incorporades	4	11	175,00
Jornades de treball organitzades	4	4	0,00
Banc del Temps			
Banc del Temps en funcionament	12	14	16,67

2.4 DIRECCIÓ DE RECURSOS I SERVEIS GENERALS

La Direcció de Recursos i Serveis Generals té com a missió proposar, executar i difondre les estratègies de gestió dels recursos humans, econòmics i d'infraestructures de la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports per tal de facilitar la màxima eficiència en l'execució de les seves polítiques.

Durant l'exercici 2013, l'Àrea ha dut a terme alguns canvis organitzatius per millorar la resposta a les necessitats que es van detectant a la ciutat. Entre aquests ajustos hi ha la creació de dos departaments nous: Intervenció Social a l'Espai Públic i Acció Comunitària, i també el canvi de dependència del Departament de Serveis Jurídics, anteriorment adscrit a aquesta Direcció i que ara ha passat a dependre directament de la Gerència.

Al llarg d'aquest any 2013 destacaríem:

- La seva participació en la redefinició dels plecs de condicions tipus, que han permès considerar el clausulat social.
- El treball de models de convenis i les sessions en format de píndoles formatives al personal tècnic de l'àrea per millorar-ne l'elaboració i el seguiment.
- La programació de contractes i convenis de les direccions executiva i estratègica, i seguiment mensual amb tots els directors.
- Participació en el Pla de Qualitat de l'Àrea, avaluant els impactes de diferents serveis.

La Direcció de Recursos i Serveis Generals consta de dos departaments:

- Departament d'Administració i Personal
- Departament d'Infraestructures i Equipaments

113

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

**Informe de gestió
2013**

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

2.4.1

Departament d'Administració i Personal

MISSIÓ

El Departament d'Administració i Personal té com a missió donar suport a la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, i a les diverses direccions i departaments que en depenen, en matèria econòmica, pressupostària i de recursos humans, i impulsar la tramitació dels expedients de contingut econòmic, tant d'ingressos com de despeses, i en matèria de recursos humans.

ENTORN

Les qüestions d'entorn que han influït més en la gestió del Departament d'Administració i Personal han estat, entre d'altres:

- Les modificacions legals en matèria de contractació i comptabilitat.
- L'acumulació de tramitació d'expedients en l'últim trimestre de l'any arran de la finalització d'un gran nombre dels contractes oberts i la gestió de nous convenis per a projectes de caire social com a conseqüència de la situació econòmica actual.
- La creació de dos departaments nous a la Gerència: Departament d'Intervenció en l'Espai Públic i Departament d'Acció Comunitària, que han suposat nous serveis i un increment del volum d'expedients tramitats (contractes, subvencions, factures, etc.).

RECURSOS

En relació amb els recursos econòmics, el Departament d'Administració i Personal ha disposat de 1.281.459,26 euros. D'altra banda, en el Departament d'Administració i Personal han treballat 21 persones (taula 2.4.1.1).

Taula 2.4.1.1. Liquidació del pressupost
Departament d'Administració i Personal,
2013

Capítol	€	%
Personal	916.642,04	71,53%
Béns corrents i serveis	353.617,22	27,59%
Transferències corrents	11.200,00	0,87%
Total	1.281.459,26	100,00%

ACTIVITAT

De les activitats del Departament d'Administració i Personal destacariem les següents:

- La contractació electrònica (e-contractes).
- Les justificacions dels convenis d'ingressos.
- La gestió dels expedients de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.
- La gestió i el seguiment dels ingressos de l'ICASS en concepte de subvencions a persones usuàries de residències i centres de dia.
- La tramitació de les quotes de les persones usuàries de centres residencials i centres de dia, i tramitació d'altres preus públics.
- La conciliació i el seguiment administratiu dels habitatges amb serveis amb el Patronat Municipal de l'Habitatge.
- La tramitació de tot tipus d'expedients en matèria de recursos humans dins les competències delegades en la Gerència de l'Àrea.
- La justificació del conveni marc Ajuntament-Generalitat en matèria d'acció social.

ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Durant aquest exercici destaquen els esdeveniments següents:

- L'aplicació de la nova estructura pressupostària dels programes i subprogrames, en la part que pertoca a la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, per adaptar-se a la nova classificació.
- L'execució del 99,4% del pressupost definitiu aprovat i el pressupost prorrogat més els increments derivats de la dotació extraordinària d'abril del 2013.
- La tramitació de factures mitjançant el programari informàtic e-factura, que ha suposat un increment de l'agilitat en el processos interns de la mateixa administració, al mateix temps que ha escurçat els terminis de pagament als proveïdors a una mitjana de 26 dies en l'àmbit de la nostra Gerència, per sota dels 29 dies que s'estimen per al global de l'organització municipal.
- La implantació del nou Sistema d'Ordenació del Personal (SOM), aprovat definitivament el 24 de juliol del 2013.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

El Departament d'Administració i Personal es proposa els reptes següents per al proper exercici:

- Donar suport al Model de Serveis Socials implantat en l'actual marc de restriccions pressupostàries.
- Canvi de tasques entre els treballadors dels departaments per adaptar-nos a les recomanacions del Servei de Vigilància de la Salut.
- Execució del pressupost municipal 2014, amb un increment del 3,96% respecte al pressupost definitiu del 2013.
- Donar suport a la implantació dels expedients electrònics de Recursos Humans durant l'any 2014, així com donar suport a la comprensió del Sistema d'Ordenació Municipal (SOM) als treballadors de la Gerència.

María Nieves Arranz Gallego

Cap del Departament d'Administració i Personal

115

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció Executiva
de Qualitat de Vida
i Igualtat

Taula 2.4.1.2. Indicadors de producció dels serveis.

Departament d'Administració i Personal, 2013

	2012	2013	% variació
Administració			
Expedients tramitats	1.959	2.189	11,74
Factures gestionades / pagaments	5.428	6.147	13,25
Bestretes / ADOPJ	958	1.173	22,44
Minitransferències	1.082	1.372	26,80
Modificacions de crèdit	224	180	-19,64
Personal			
Total personal	266	270	1,50
Gerència	11	10	-9,09
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	33	31	-6,06
Direcció Executiva	222	229	3,15
Contractes d'interinitat (desembre)	59	59	0,00
Jubilacions	8	6	-25,00

2.4.2

Departament d'Infraestructures i Equipaments

MISSIÓ

La missió del Departament d'Infraestructures i Equipaments és proposar, gestionar i executar els recursos assignats de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, per tal d'efectuar les obres i tasques de manteniment i logística dels equipaments adscrits, i per planificar, desenvolupar i executar altres projectes que li siguin encomanats.

ENTORN

Actualment el Departament d'Infraestructures i Equipaments és responsable de 199 edificis i equipaments. Dins d'un marc de contenció pressupostària, el manteniment i la millora del patrimoni existent esdevé una peça clau de la gestió global dels serveis.

RECURSOS

Pel que fa als recursos humans, el Departament d'Infraestructures i Equipaments compta 7 persones.

El pressupost liquidat pel Departament es detalla a la taula 2.4.2.1:

Taula 2.4.2.1. Liquidació del pressupost
Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2013

Capítol	€	%
Personal	374.955,07	6,43
Béns corrents i serveis	4.617.212,55	79,23
Transferències corrents	31.434,15	0,54
Inversions	804.172,13	13,80
Total	5.827.773,90	100,00

ACTIVITAT

L'any 2013 ha estat marcat per l'execució de les actuacions següents:

- Finalització de les obres del nou Centre de Servei Socials del Poble-sec.

- Execució de les obres de reforma i adaptació de 8 apartaments tutelats nous per a gent gran a l'Edifici Pau Casals.

- Localització de locals per a la ubicació definitiva dels equipaments següents, així com la redacció dels projectes executius i l'inici de les obres:

- CSS Vall d'Hebron, al carrer de Can Travi, 30b.

- CSS Sant Martí - la Verneda, a la plaça d'Eduardo Torroja, 17.

- CSS i Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència Casc Antic, al carrer Comerç, 5, amb passeig de Picasso, 4.

- Nova Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, al carrer de la Llacuna, 25.

- Equip Interdisciplinari de Primera Infància del Casc Antic, al carrer de la Reina Amàlia.

- S'ha localitzat un edifici per a la ubicació de l'Equip d'Atenció a la Dona i el Servei d'Atenció a Nenes i Nens (EAD-SAN), així com la redacció del projecte executiu i l'execució de les obres d'adequació.

- Localització de nous locals per a la ubicació definitiva dels equipaments i la conseqüent redacció del projecte de:

- Acolliment hivernal i adequació d'allotjaments permanents al pasatge de Dos de Maig.

- Ubicació definitiva i redacció del projecte bàsic del CSS Camp d'en Grassot - Gràcia Nova i de l'EAIA de Gràcia.

- Edifici per a habitatges per a famílies desnonades al carrer de Sant Pere més Baix, així com la redacció del projecte bàsic per a la seva reforma i adaptació.

- Obres d'adaptació i equipament de sis aules informàtiques per a gent gran.

- Inici de l'execució de la rehabilitació d'oficines, supressió de barreres arquitectòniques i instal·lació d'escala d'emergència al Centre per a la Rehabilitació de Drogodependents de Can Puig

- Reforma del centre d'àpats en companyia per a gent gran al districte de Sant Martí, al carrer de Bermejo.

- Redacció del projecte per a la conversió de l'estable de la masia de Can Girona en un Punt d'Informació del Parc Natural de la Marina.

- Manteniment incidental i preventiu de 199 edificis i locals.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Pel que fa a les perspectives d'actuacions per a l'exercici 2014, cal destacar:

- Finalitzar obres de rehabilitació i equipament:

- Obres de millora de les escomeses de subministraments del Centre per a la Rehabilitació de Drogodependents de Can Puig.

- CSS Sant Martí - La Verneda.

- CSS-EAIA Casc Antic.

- Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

- EIPI Ciutat Vella.

- CSS Vall d'Hebron.

- Obres adequació del local del carrer d'Aragó per a gestió de la Llei de Dependència.

- Iniciar obres noves als equipaments següents:

- Equipament per a joves La Sedeta.

- Habitatges per a famílies desnonades al carrer de Sant Pere més Baix.

- Adequació per a la nova ubicació de l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) al carrer del Comerç, 44.

- Altres actuacions:

- Redacció del projecte executiu i licitació per a la construcció del CSS Camp d'en Grassot - Gràcia Nova i de l'EAIA Gràcia.

- Recerca d'habitatge social de compra o lloguer.

- Adaptació i equipament de nous pisos d'inclusió.

- Nou centre integral per a persones vulnerables.

- Recerca i obres d'adaptació d'un local per al Centre Obert d'Infants Nou Barris (PAIDOS).

- Adaptació d'espais per a l'Operació Fred. Operació Hivernal al passatge Dos de Maig.

- Rehabilitació de 16 apartaments per a gent gran a l'Edifici Pau Casals.

- Redacció i possible inici de les obres d'adaptació a l'equipament integral per a persones amb addiccions a l'antic Hospital Dos de Maig.

- Obres d'adaptació del local de l'Edifici A de la plaça dels Eucaliptus del barri de Ciutat Meridiana per a la Fundació Solidaritat de la Universitat de Barcelona.

- Inici de les obres d'adaptació del primer pis de l'edifici del carrer de

Ripoll, 25, per al futur Centre d'Informació i Recursos per a la Dona (CIRD).

– Redacció del projecte i licitació de la reforma integral de la Residència Francesc Layret.

Agustí Sanahuja i Castells

Cap de projectes d'Infraestructures i Equipaments

2.5 ARXIU I GESTIÓ DOCUMENTAL

MISSIÓ

La persona responsable de l'Arxiu i Gestió Documental té com a missió implantar i supervisar les actuacions en matèria de gestió documental i arxivística en l'àmbit d'actuació de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, seguint els criteris generals de la política arxivística de l'Ajuntament de Barcelona que estableix la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius.

ENTORN

El Pla Director d'Arxius 2012-2015 estableix que la missió dels Arxius del Sistema és: "Servir la ciutadania i l'Administració municipal garantint la gestió, el tractament i la preservació dels documents, i contribuir a la memòria de la ciutat i als drets de les persones, essent un fonament de la transparència de la gestió pública". Vegeu: <http://www.bcn.cat/arxiu>.

D'altra banda cal destacar que la persona responsable de l'Arxiu i Gestió Documental forma part, en representació de l'Ajuntament de Barcelona, del grup de treball d'accés i avaluació de documentació d'assistència i serveis socials de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental de la Generalitat de Catalunya, i que en data 16 de setembre de 2013 s'ha procedit a la renovació com a membre. Vegeu: <http://www20.gencat.cat>.

RECURSOS

Pel que fa a recursos de personal propi, un auxiliar dependent de l'Àrea ha donat suport a la responsable de l'Arxiu i Gestió Documental, que depèn de la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius.

A més, s'ha disposat del reforç d'un servei de suport extern, l'empresa Doc6 (experts en documentació), per a la implan-

tació del sistema de gestió documental a les oficines productores de la documentació: gestió de les transferències i el préstec intern, així com el tractament i la catalogació dels expedients.

D'altra banda, s'han signat dos convenis de col·laboració amb l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents de la Universitat Autònoma de Barcelona per poder disposar de dos alumnes de pràctiques remunerades.

No es disposa de recursos pressupostaris assignats directament per assolir els objectius i dur a terme les funcions assignades, sinó que s'hi destinen recursos de la Direcció Executiva de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

ACTIVITAT

Les activitats més destacades del 2013 han estat les següents:

1. Nova ubicació de la documentació

S'ha elaborat un topogràfic de localització de la documentació en el dipòsit i s'han numerat de nou les unitats d'instal·lació amb una numeració correlativa segons la descripció existent al programa de gestió de centres d'arxiu, que permet fer una gestió acurada de l'espai de dipòsit. A més, l'espai de dipòsit documental s'ha ampliat en 40 metres quadrats.

2. Tractament de la documentació

Les actuacions més destacades dins d'aquest apartat han estat:

- Descripció de 35.006 unitats documentals (expedients o documents) en el programari de gestió d'arxius Albalà, per tal d'agilitar el servei de consulta i préstec a les unitats gestores.
- Transferència de 130 metres lineals de documentació tancada dels dife-

rents òrgans i centres gestors al dipòsit documental de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

- Tractament de la documentació de l'Institut Barcelona Esports (IBE) custodiada a l'espai de la Foixarda.
- Tractament de la documentació infectada de l'IBE ubicada sota la Piscina Municipal de Montjuïc.
- Organització de la documentació arran de la nova territorialització dels CSS del districte de Sarrià - Sant Gervasi.

Des de la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius i l'Agència de Salut Pública, s'ha impulsat un programa de prevenció i detecció de plagues d'insectes i rosegadors en dipòsits on es custodia documentació de conservació permanent.

3. Avaluació de sèries documentals

S'ha realitzat l'eliminació certificada de 54 metres lineals de documentació relativa als anys 2006-2008 de les sèries documentals *Informes per al reagrupament familiar* i *Informes d'arrelament social* generats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, segons el Dictamen de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental, DOGD núm. 6292.

4. Implantació del sistema de gestió documental corporatiu: AIDA

Al llarg del 2013 s'ha assessorat els departaments i centres perquè puguin organitzar els seus arxius de gestió i garantir la correcta transferència de la documentació, que ha finalitzat el seu tràmit a l'Arxiu Central de l'Àrea.

5. Impuls i control del préstec als òrgans productors

Dins d'aquest apartat, s'ha portat a terme la revisió i el desenvolupament de la

secció X100 Acció i Benestar Social del Quadre de Classificació Uniforme de Documents de l'Ajuntament de Barcelona.

També s'ha participat en el projecte de construcció de la gestió d'informes d'arrelament (GIA) de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, pel que fa als requisits de gestió documental per tal que la documentació que es generi electrònicament en el projecte BSTAR-REL en un futur tingui tots els requeriments per formar part del Gestor Documental de l'Ajuntament de Barcelona.

Des de la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius s'ha impulsat la Directriu tècnica per a l'organització dels documents i els directoris electrònics, que es va aprovar el 9 d'agost de 2013, on s'estableixen els criteris per a l'organització, classificació, ordenació, denominació i manteniment de les carpetes i els documents electrònics creats a la xarxa corporativa municipal.

Tot i l'esforç que suposa la descripció de la documentació —enguany han estat descrits 35.006 documents, més del doble de registres que l'any anterior— això ens permet el seu control i tractament posterior, així com agilitzar el servei de consulta i préstec en les unitats gestores.

La implantació gradual, contínuum, del sistema de gestió documental en els òrgans productors de la documentació ens porta unes xifres d'indicadors de consulta i préstec en ascens gradual.

ACTUACIONS O ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

L'actuació més rellevant de l'any 2013 ha estat l'actuació, tractament i transferència dels fons documentals de l'Institut Barcelona Esports.

Arran de la incorporació de l'Institut Barcelona Esports a l'estructura organitzativa de la l'Àrea, el juliol de 2011,

ens marcàrem com un dels objectius el tractament i l'organització de la documentació generada per aquest i que es trobava ubicada als espais de la Piscina Municipal de Montjuïc i el Camp de Rugby Municipal la Foixarda.

En realitat es tracta de dues actuacions:

- Actuació sobre la documentació emmagatzemada a l'espai de la Foixarda: la documentació que s'hi conserva es troba en bon estat i la intervenció ha consistit en el tractament i la transferència d'aquesta documentació a l'Arxiu Municipal Contemporani, on ha d'ésser custodiada ja que té més de quinze anys: a l'Arxiu Central de l'Àrea només s'hi custodien la documentació fins als quinze anys de la seva gènesi.
- Actuació a l'espai de la Piscina Municipal de Montjuïc: la documentació està en molt males condicions de conservació i ha sofert un deteriorament progressiu. D'altra banda, els documents presenten en una gran majoria infecció fúngica i de tèrmits. Ha calgut la intervenció d'un equip de conservadors-restauradors per avaluar quina documentació es pot recuperar i quina cal destruir.

Es preveu la finalització del tractament i la transferència posterior a l'Arxiu Municipal Contemporani durant els mesos d'abril i maig pel que fa a la documentació de la Foixarda.

En relació amb la documentació ubicada sota la piscina, s'ha destruït amb certificat tota aquella documentació que es va determinar com a irrecuperable, i s'ha realitzat un tractament amb diòxid de carboni i desinsectació amb gasos inerts en aquella documentació recuperable. Es preveu que durant el 2014 es facin les actuacions pertinents per recuperar aquesta documentació.

Cal valorar en global l'actuació de tractament i recuperació de la documenta-

ció de l'IBE com a molt costosa, tant pel que fa a pressupost com a temps esmerçat i la dedicació del personal de l'arxiu.

L'objectiu per al 2014 és dur a terme una auditoria i diagnòstic de l'estat de la documentació que genera l'IBE, per implantar la gestió documental des de la gènesi de la documentació com s'està realitzant gradualment a la resta de l'Àrea.

PERSPECTIVES DE FUTUR PER AL 2014

Els reptes de futur, encaminats a l'aplicació i vetlla pel compliment de les normes que regulen l'organització de la documentació i el funcionament de l'arxiu, estan emmarcats en el Pla Director d'Arxius 2012-2015. En destaquem els següents:

- Continuar implementant el sistema integral de gestió documental de l'Ajuntament de Barcelona a les unitats productores per a la millora de processos i una cultura organitzativa comuna.
- Realitzar una auditoria documental a l'Institut Barcelona Esports per tal de determinar quina documentació s'hi genera i poder implantar la gestió documental.
- Realitzar el tractament arxivístic i preparar les transferències de la documentació que està custodiada en centres externs, per tal que sigui ingressada a l'Arxiu Central de l'Àrea.
- Treballar conjuntament amb la Direcció d'Arxius per adequar el quadre de classificació a les sèries documentals que es produeixen a l'Àrea, especialment la Y100 Esports.
- Impulsar l'avaluació de documentació, participant en el Grup de Treball de Documentació de Serveis Socials de la Comissió Nacional d'Accés,

Avaluació i Tria Documental, per tal de garantir i determinar el període de conservació de la documentació i la seva accessibilitat (LOPD).

- Treballar conjuntament amb la Direcció d'Arxiu, per al desenvolupament de l'administració electrònica

en la gestió documental, i concretament intervenir en aquells procediments electrònics que impulsi l'Àrea.

Núria Postico Soler
Responsable d'Arxiu
i Gestió Documental

Taula 2.5.1. Indicadors de producció dels serveis
Arxiu i Gestió Documental, 2013

	2012	2013	% d'increment
GESTIÓ DOCUMENTAL			
Transferències de documentació	17	18	5,88
Volum de transferències de documentació (en metres lineals)*	278	130	-53,24
Assessoraments a oficines	6	46	666,67
TRACTAMENT ARXIVÍSTIC			
Documents descrits al programa de gestió d'arxiu (Albalà)	15.450	35.006	126,58
Documents que han rebut tractament tècnic	5.740	11.227	95,59
Centres en què s'ha intervingut	5	17	240,00
CONSULTA I PRÉSTEC			
Sol·licituds de préstec de documentació	238	333	39,92
Unitats documentals en préstec a les oficines	193	333	72,54
Persones usuàries	140	205	46,43

* L'any 2012 es va integrar la documentació de les dues antigues gerències d'Educació, Cultura i Benestar i Acció Social i Ciutadania en un sol dipòsit documental.

**3.
DIRECCIÓ
DE SERVEIS
D'ESTRATÈGIA
I INNOVACIÓ**

3. DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ESTRATÈGIA I INNOVACIÓ

La Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació té la missió essencial d'aportar visió a la tasca executiva i d'intervenció que es desenvolupa des de les grans unitats operatives de l'Àrea: la Direcció Executiva i els tres instituts que la conformen, el de Serveis Socials, el de Persones amb Discapacitat i el d'Esports. A més, aporta coneixement tècnic i capacitat de gestió a les accions de comunicació, millora de la qualitat i governança, i dóna resposta a les tasques de suport als òrgans i les estratègies de participació.

Destaquem les tasques dutes a terme en la consolidació dels treballs de seguiment dels plans sectorials, tant des de l'anàlisi de les mesures i la seva avaluació com des del coneixement que atorga la mètrica de gestió. El contrast entre els indicadors d'entorn i els que dóna la gestió de les polítiques actives és una font de reflexió permanent que permet abordar els reptes de "visió" que una àrea tan complexa com la de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports genera cada dia. Dins d'aquest apartat volem destacar l'impuls atorgat al seguiment del Pla de la Inclusió Social, que preveu el desplegament de l'Estratègia Compartida, duta a terme en el si de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. El progrés d'aquesta estratègia representa una iniciativa líder a escala internacional en l'àmbit de les polítiques d'inclusió de la ciutat i consolida una fita llargament preparada.

Hem aportat coneixement tècnic a l'anàlisi dels processos per a la millora dels serveis bàsics de l'Àrea i dels instituts adscrits. Hem proveït eines de treball i d'informació permanent de l'activitat de l'Àrea als directius i gestors per afavorir el rigor en la gestió dels diferents serveis en el marc de les polítiques acordades per l'equip de govern. Hem treballat activament per la consolidació i execució del Pla de Formació i per implementar les estratègies per compartir coneixement amb la finalitat de vetllar pel manteniment i la millora del principal actiu en el treball social que són les persones que

formen l'Àrea. I també hem donat suport al treball de difusió i presentació pública de la tasca que es fa en el dia a dia.

S'ha iniciat l'estudi de prospectiva per a la gent gran per tal de plantejar els principals reptes que ha d'afrontar la ciutat en un horitzó a mig termini.

S'ha continuat donant suport als programes desenvolupats per l'Àrea, i a la línia consolidada de recerca en relació amb la dinàmica i l'evolució social de les persones i els territoris que conformen la ciutat. En el Programa de Qualitat, hem progressat per tal d'aportar elements estratègics als processos de contractació de serveis als ciutadans.

Estem liderant els estudis elaborats en el projecte Franja Besòs que impulsa el govern municipal per tal de millorar la cohesió social d'una de les zones més vulnerables de la ciutat, amb una gran implicació dels districtes de Sant Martí, Sant Andreu i Nou Barris.

La Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació està formada pels departaments següents:

1. Departament de Planificació i Processos
2. Departament de Gestió de Sistemes d'Informació
3. Departament de Recerca i Coneixement
4. Departament de Comunicació
5. Departament de Participació Social

Programa de Qualitat

Dins de la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació també es desenvolupa el Programa de Qualitat. Aquest programa, creat l'any 2012, dóna suport a l'organització en el seguiment i l'avaluació de la qualitat dels serveis que l'Àrea presta de manera externalitzada. Així, des del Programa de Qualitat es vetlla perquè aquests serveis es prestin d'acord amb els plecs de condicions que els regulen,

amb eficiència, d'acord amb els estàndards de qualitat i cost, de manera que reverteixin en la millora de la qualitat dels serveis i els protocols d'externalització futurs.

L'externalització és la transferència de la gestió d'un conjunt o parts d'un servei de titularitat pública a mans privades. Es concreta en un acte de contractació on l'Administració expressa el disseny conceptual del servei d'acord amb els criteris corporatius i programàtics, i especifica els requeriments de la gestió que es vol externalitzar. L'adjudicatari ha d'executar l'encàrrec del seu principal aplicant les tècniques professionals i de gestió adients i ha de complir les especificacions del seu contracte d'adjudicació.

L'any 2013 s'han desenvolupat dos tipus d'accions: en primer lloc, s'ha continuat amb l'anàlisi del compliment de les obligacions contractuals d'equipaments i serveis, i en segon lloc, s'ha analitzat la viabilitat de construir eines de seguiment i control de la qualitat.

Durant el primer semestre s'han analitzat les obligacions contractuals de tres equipaments (una residència de gent gran, el Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista [CMAU-VM] i un equipament integral per a persones sense sostre) i la qualitat dels serveis d'àpats als equipaments residencials.

La conclusió més important d'aquesta anàlisi és que, tot i que s'ha fet un gran esforç per a la descripció en els plecs de condicions dels serveis que es contracten i els processos que s'han de dur a terme, encara manca una concreció més explícita dels continguts i les eines de seguiment i control. Així, en vista dels resultats d'aquesta anàlisi, en el segon semestre s'ha desenvolupat un procés de viabilitat d'eines per al seguiment de la qualitat en aquests serveis i la proposta de mesures correctores:

1. Definició d'indicadors de qualitat de l'atenció social en residències de gent gran i en equipaments d'atenció a persones vulnerables.

2. Definició d'un model de seguiment de la gestió del personal que fa l'atenció als equipaments externalitzats.

Finalment, també s'ha elaborat un estudi comparatiu dels models d'avaluació de la qualitat dels serveis socials gestionats de manera externalitzada en diferents ciutats europees.

Josep Villarreal Moreno
Director de Serveis d'Estratègia i Innovació

125

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

3.1 DEPARTAMENT DE PLANIFICACIÓ I PROCESSOS

MISSIÓ

El Departament de Planificació i Processos té com a missió donar suport tècnic al conjunt de l'organització de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports per tal de fer viables els processos estratègics de canvi i millora de l'atenció social que s'estan impulsant i que impacten en cada un dels serveis i en el conjunt de l'organització. La seva finalitat és vetllar per la qualitat, la innovació i la millora contínua en el funcionament de l'Àrea.

ENTORN

Podem considerar dos elements clau d'entorn:

L'entorn social ha estat marcat per la **crisi socioeconòmica**, que continua impactant en la vida de les persones i té com a conseqüència un empobriment de les famílies. Aquest fenomen ha marcat les prioritats de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. En aquest sentit, l'aportació del departament s'ha centrat a proveir una visió estratègica i integral per elaborar plans d'actuació que donin resposta a les noves i greus necessitats socials.

A partir d'aquests plans es defineixen línies de treball per reforçar, intensificar i prioritzar accions que ja formen part de la cartera de serveis; es posen en marxa accions pal·liatives que donin resposta, de manera intensiva i a curt termini, a situacions noves i greus, i es dissenyen nous projectes i accions innovadores i preventives que abordin a mitjà termini les conseqüències menys visibles de la crisi i que arribin a nous perfils familiars, per tal de prevenir situacions futures no desitjables.

Cal destacar l'**aposta de l'organització per una gestió de la transversalitat** com un fet positiu, tot i que augmenta la complexitat de les relacions organitzatives dins de l'Àrea de Qualitat de

Vida, Igualtat i Esports i en el conjunt de l'Ajuntament.

RECURSOS

El pressupost executat del Departament de Planificació i Processos es detalla a la taula 3.1.1:

Taula 3.1.1. Liquidació del pressupost
Departament de Planificació i Processos, 2013

Capítol	€	%
Personal	203.973,98	59,44
Béns corrents i serveis	135.257,47	39,42
Transferències corrents	3.916,00	1,14
Total	343.147,45	100,00

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Planificació i Processos ha comptat amb dos tècnics i la cap del departament.

ACTIVITAT

El Departament de Planificació i Processos centra la seva activitat en tres grans àrees de treball:

- Anàlisi i desenvolupament tècnic
- Gestió del coneixement i desenvolupament professional
- Planificació estratègica

1. Anàlisi i desenvolupament tècnic

L'activitat d'aquesta àrea de treball consisteix a:

- Prestar suport tècnic i metodològic per elaborar models i projectes d'actuació a fi d'abordar les necessitats socials.
- Elaborar anàlisis i propostes de millora dels processos de treball.

- Desenvolupar projectes, protocols i procediments, i donar suport per a la seva implantació.

Dins d'aquesta àrea, l'any 2013 ressaltem els projectes següents:

- **Definició de les bases per a l'atenció grupal als serveis socials bàsics (SSB)**

S'ha elaborat, mitjançant un procés tècnic participatiu, el document marc que permet la definició de l'atenció grupal als SSB de la ciutat, i els criteris tècnics i metodològics per facilitar la tasca als seus professionals. Aquest treball s'ha desenvolupat en col·laboració amb la Universitat de Barcelona. Els productes obtinguts són:

- Publicació del document *Bases per a l'atenció grupal als serveis socials bàsics*.
- Fitxa identificativa dels projectes de l'atenció grupal.

- **Revisió del barem social per accedir a pisos d'inclusió per part dels SSB**

S'ha elaborat el marc conceptual per revisar i adequar el barem d'accés a pisos d'inclusió davant les necessitats i els perfils emergents actuals. També s'ha millorat el circuit d'accés i els espais d'adjudicacions. Aquest projecte està promogut pel Departament d'Atenció a les Persones Vulnerables i es desenvolupa en col·laboració amb l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Durant aquest any s'ha definit un nou barem i s'ha dut a terme la prova pilot per validar-lo.

- **Actualització i millora del Protocol de detecció i intervenció en les situacions de maltractament a persones grans**

S'ha actualitzat i millorat el Protocol de detecció i intervenció en les situacions de maltractament a persones grans de l'Ajuntament de Barcelona, per oferir orientació, suport i respostes d'atenció adequades a les persones grans víctimes d'algun tipus d'abús i a les persones que vulneren els seus drets, proporcionant criteris de prevenció, detecció i intervenció més eficaços.

Aquest projecte es promou a partir d'una comissió gestora formada pel Departament de Persones Grans, l'Institut Municipal de Serveis Socials i el Departament de Planificació i Processos.

Durant aquest any s'ha format el grup de millora i s'ha fet una revisió del protocol anterior, així com del conjunt de documentació i materials tècnics existents. S'ha elaborat el mapa de processos per a la detecció, valoració i intervenció des dels serveis socials, i s'està treballant en processos tècnics i escales de valoració del risc. S'han iniciat també les activitats per establir bases de coordinació amb Salut, Serveis Jurídics i Fiscalia.

El resultat és una guia conceptual i metodològica per a l'actuació professional, que es preveu que estarà acabada el 2014.

2. Gestió del coneixement i desenvolupament professional

Dins d'aquesta àrea de treball es duen a terme les activitats següents:

- Gestió del coneixement promovent projectes com el Banc d'Experiències i Bones Pràctiques i els grups de millora.
- Formació i desenvolupament professional del personal de l'Àrea.
- Actualització i manteniment del ca-

tàleg, el gestor documental i el web, com a curador del contingut.

– Col·laboració amb les universitats, els col·legis professionals i altres fòrums acadèmics i professionals.

Les actuacions més destacades de l'any 2013 han estat les següents:

• Catàleg de Serveis de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

El Catàleg de Serveis de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports conforma els diferents serveis, presentacions i tràmits als quals pot accedir directament la ciutadania. Aquest projecte es basa en el rigor i la constància en el manteniment permanent de la informació útil per al ciutadà, unificada i actualitzada, perquè estigui disponible a través de les diferents vies de difusió i consulta de la ciutadania: consulta telefònica al 010, Oficines d'Atenció a la Ciutadania i unitats administratives dels centres de serveis socials.

Aquest treball compromet els diferents departaments i direccions implicats, així com el web de tràmits i gestions de BCN Informació.

Durant l'any 2013 el treball s'ha centrat en el manteniment i l'actualització de les fitxes previstes que defineixen el Catàleg de Serveis de l'Àrea.

– Compleció de les fitxes de tots els serveis dels departaments i instituts recollits al Catàleg de Serveis de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

– Realització d'un compendi del catàleg amb totes les fitxes i els enllaços corresponents.

– Difusió a través del web dels Serveis Socials.

• Gestió de continguts i dinamització del Portal del Professional

Aquest projecte té com a finalitat garantir la qualitat (vigència, rigor, sistemàtica, terminis, etc.) dels continguts del Portal del Professional i, a la vegada, generar coneixement. El Catàleg ha estat una de les seccions més utilitzades del Portal, ja que facilita la feina als professionals de l'atenció directa i als tècnics referents de la cartera interna de recursos.

Durant l'any 2013 el treball s'ha focalitzat a garantir els continguts i la vigència de les diferents seccions que conformen el Portal: documents vinculats al Catàleg, suport a la gestió interna i gestió del coneixement, així com les propostes de notícies.

• El web de Serveis Socials

A través d'aquest projecte es pretén facilitar i donar a conèixer, d'una manera propera a la ciutadania, la informació necessària i d'interès en matèria dels serveis socials que ofereix l'Ajuntament de Barcelona. Això requereix en tot moment una selecció de notícies i materials divulgatius, com també que el catàleg de serveis estigui sempre actualitzat.

S'han assolit els objectius previstos de manteniment i vigència dels continguts: proporcionar la informació a la ciutadania amb un llenguatge entenedor; apropar i facilitar la informació del Catàleg de l'Àrea, i proveir notícies i continguts tant per a la població amb necessitats socials identificades com per als professionals, el món acadèmic, etc.

Igualment, s'han revisat l'estructura i els continguts per fer-los més entenedors en clau de ciutadania, vetllar per la nostra imatge externa i mostrar les particularitats dels serveis socials.

• Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

Aquest banc conté un conjunt coherent d'accions útils, rellevants i significatives, (experiències, projectes, activitats, actuacions, etc.) que han obtingut bons resultats en un determinat context i dels quals s'espera que, en contextos semblants, proporcionin resultats similars.

El projecte té com a objectiu bàsic potenciar la participació activa dels treballadors i fer circular el coneixement de la nostra organització, tot promovent la difusió i l'intercanvi d'experiències provades i validades que funcionen i ens ajuden a resoldre dificultats d'una manera més eficaç i eficient. És una manera de reconèixer la tasca desenvolupada pels diferents professionals, d'acumular experiència i capitalitzar coneixement.

Durant l'any 2013 s'ha posat en marxa aquest projecte i s'ha desenvolupat la fase experimental, que ha permès establir millores en el concepte de bones pràctiques i en la finalitat del banc. També s'han dut a terme canvis en els criteris tècnics i millores en els instruments i el circuit de presentació i valoració de les pràctiques.

El banc disposa de cinc experiències valorades i provades:

- Temps de barri, temps per tu
- L'informe econòmic
- Jornades a Ciutat Vella: el valor del professional
- Programa Noves Famílies: acompanyament al reagrupament familiar
- Projecte Radars

• Xarxa d'Agents de Coneixement Extern

Aquest projecte té com a objectiu disposar d'una plataforma comuna de gestió dels agents i les xarxes de coneixement extern amb els quals col·labora la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, que sigui completa, universal, dinàmica i accessible per a tothom.

És un projecte que rendibilitza, aprofita, socialitza i visibilitza el potencial de col·laboració externa amb què l'organització ja compta, incrementa els recursos de coneixement extern de cada direcció i departament de la Gerència, millora la comunicació interna de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i potencia els canals de circulació de la informació.

Durant el 2013 s'ha elaborat el disseny tècnic i s'ha construït l'aplicació. A continuació s'ha fet una prova pilot en tres departaments de la Gerència.

• Formació i desenvolupament professional

Primer Pla de Formació i Desenvolupament Professional del conjunt de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, 2013-104, que ha recollit una visió global i coordinada del desenvolupament professional i formació de l'IMSS, l'IBE, l'IMD i la Gerència d'aquesta Àrea.

- Se n'ha constituït el Comitè Director amb l'objectiu de coordinar tots els agents implicats a partir d'una visió global, unificant criteris i prioritant línies d'acció.

129

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

Disseny
del projecte 2013

Implementació
experimental 2013

Avaluació 2013

Implementació
definitiva 2014

– S'han definit els circuits de treball i espais de coordinació amb Recursos Humans de l'Ajuntament i a l'interior de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, i s'han clarificat responsabilitats i definit funcions.

– S'ha fet la prova pilot de la transferència amb unes conclusions i recomanacions per implantar el 2014.

– S'ha posat en marxa un pla de suport al rol directiu específic per a aquesta Àrea.

– S'ha fomentat i aconseguit un nivell de transversalitat significatiu de les accions formatives, tant en el disseny com en la participació: cinc accions formatives compartides.

– S'ha desenvolupat un treball conjunt de detecció i anàlisi de necessitats formatives del conjunt de l'Àrea per al 2014.

Els resultats del conjunt de l'Àrea els podem veure a la taula 3.1.2:

Taula 3.1.2. Formació i desenvolupament professional de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Departament de Planificació i Processos, 2013

Accions formatives	34
Edicions de les accions formatives	122
Hores oferides	1.138
Hores invertides en formació	14.691
Places ocupades	1.138
Despesa (€)	152.093

Primer Pla (estructurat com a tal) de Formació i Desenvolupament Professional de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports amb programació pròpia específica i programació transversal compartida pel conjunt de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. Aquest pla ha tingut en compte les necessitats específiques dels professionals i ha prioritzat

accions formatives d'alta competència tècnica aplicables al lloc de treball i també accions per millorar habilitats per desenvolupar les funcions. S'han utilitzat formats més curts i funcionals per compatibilitzar la formació amb la gestió i les tasques pròpies dels serveis. El resultat ha estat l'execució del programa d'accions formatives que reflecteix la taula 3.1.3.

La taula 3.1.4 presenta els indicadors resum referents al pla de formació específic per a la Gerència.

Si tenim en compte el total de persones formades i les hores de formació invertides pels nostres professionals, incloent-hi la formació transversal de ciutat, durant el 2013 podem dir que 169 persones han rebut formació (65% del total) en 4.360 hores.

• Transferència del coneixement adquirit en la formació

Aquest projecte s'ha proposat avaluar la utilitat o el valor afegit de les accions formatives per als professionals i per a l'organització. Per aquest motiu durant aquest 2013 s'ha dissenyat i portat a terme una prova pilot a partir de set accions formatives.

S'ha elaborat un informe on s'han analitzat els diferents factors que influeixen en la transferència, i s'han editat unes recomanacions i propostes de millora per incorporar en les properes accions formatives respecte als sis elements clau que influeixen en el procés de transferència:

- El disseny inicial de l'acció formativa conjuntament amb el docent.
- Els continguts relacionats amb la formació aplicada.
- L'homogeneïtat dels participants segons perfils o equips de treball.
- La implicació del cap des de l'inici, i el context organitzatiu.
- La temporalitat i les fases de l'acció formativa.
- Els instruments de monitoratge i acompanyament de la transferència.

Taula 3.1.3. Accions formatives del Pla específic de la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
Departament de Planificació i Processos, 2013

Curs	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs	Total hores
Anàlisi i gestió per processos	Tècnics/ques	1	18	12	12
Aprofundiment en el programa Cognos	Tècnics/ques	1	5	15	15
Autogestió del lloc de treball	Tècnics/ques i administratius/ves i equips EAIA	1	11	20	20
Autogestió del lloc de treball	Tècnics/ques i administratius/ves i equips AQVIE	1	16	15	15
Avaluació i millora de la qualitat	Caps de Departament i Tècnics/ques	1	15	12	12
Clàusules socials	Tècnics/ques i administratius/ves	2	41	2,5	5
Eines i tècniques diagnòstiques en menors (AEIA)	Tècnics/ques EAIA	1	38	20	20
Elaboració i gestió de projectes	Tècnics/ques	1	15	25	25
Elaboració i gestió dels convenis de l'AQVIE	Tècnics/ques	2	50	2	4
Gestió de xarxes socials (community management)	Tècnics/ques	1	10	10	10
Gestió dels webs institucionals de l'AQVIE	Tècnics/ques i administratius/ves	1	11	12	12
Gestió econòmica per a no economistes	Tècnics/ques i administratius/ves	1	17	5	5
Habilitats comunicatives bàsiques	Tècnics/ques	1	14	20	20
Justificació de subvencions directes	Tècnics/ques i administratius/ves	2	38	4	8
Metodologies participatives de treball en grup	Tècnics/ques	1	20	20	20
Protecció de dades	Tècnics/ques i administratius/ves de l'AQVIE	1	15	5	5
Redacció d'informes tècnics	Tècnics/ques EAIA i AQVIE	1	20	14	14
Reinventar el rol directiu	Directius/ves	1	16	20	20
Total		21	370		242

Taula 3.1.4. Formació i desenvolupament professional del Pla específic de la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
Departament de Planificació i Processos, 2013

	2012	2013	% d'increment
Accions formatives	7	18	157,14
Edicions de les accions formatives	9	21	133,33
Hores ofertes	73	242	231,51
Hores invertides en formació	1.169	4.093	250,13
Places ocupades ¹	122	370	203,28
Despesa (€)	17.915	34.285	91,38

1. De les 370, 308 són exclusivament de la Gerència. La resta són places que es van ocupar per personal de la resta de l'Àrea, és a dir, formen part de cursos transversals del conjunt de l'Àrea però gestionats per la Gerència.

• **Projectes amb les universitats: recerques aplicades**

El Departament de Planificació i Processos, en el marc del pla de gestió del coneixement, ha promogut projectes establerts amb les universitats, i en especial recerques aplicades, per tal d'establir una xarxa de coneixement compartit entre universitats i els professionals dels serveis d'atenció a les persones i famílies, com un eix estratègic per a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

• **Pràctiques de professionals i altres relacions amb les universitats**

S'han fet les gestions necessàries per formalitzar i actualitzar tots els convenis de pràctiques amb els centres universitaris per dur a terme pràctiques curriculars als departaments de l'AQVIE i als equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA). També s'han establert canals de col·laboració amb diferents universitats amb vista a futurs projectes i/o recerques (taula 3.1.6).

Taula 3.1.5. Recerques aplicades en el marc de la gestió del coneixement

Departament de Planificació i Processos, 2013

Nom de la recerca	Universitat	Període	Estat al final del 2013
Les intervencions psicosocioeducatives en famílies amb infants en risc en el marc dels serveis socials bàsics	Universitat de Girona	Setembre de 2013 - octubre de 2015	Disseny. Anàlisi de dades. Qüestionari a 500 professionals
Metodologia d'intervenció en persones amb conductes d'acumulació patològiques, en el marc dels serveis socials bàsics	Universitat de Barcelona	1a fase: 2012 2a fase: setembre de 2013 - juny de 2016	Anàlisi de la primera fase. Disseny instruments. Inici treball de camp
L'impacte de la violència masclista i els processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofilials	Universitat de Girona	Desembre de 2012 Desembre de 2015	Disseny d'instruments. Anàlisi de dades Proves pilot
Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella	Universitat de Barcelona	Desembre de 2008 Desembre de 2013	Publicació

Taula 3.1.6. Col·laboració amb universitats

Departament de Planificació i Processos, 2013

	Servei	Universitats
Alumnes en pràctiques a la Gerència d'AQVIE	5	3 EAIA URL. Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés UB. Màster d'Intervenció Psicosocial UB. Facultat de Pedagogia
		1 CUESB UB. Facultat de Treball Social
		1 DPP UPF. Facultat de Ciències Polítiques i Socials
Becaris	1	Innovació Social UAB. Facultat de Sociologia
Altres col·laboracions amb universitats	1	UB. Facultat de Psicologia. Tribunal del treball de màster

3. Planificació estratègica

Aquesta àrea de treball consisteix en l'elaboració, coordinació i prestació de suport metodològic per a la construcció i el seguiment de plans estratègics de ciutat. També es dona suport tècnic a la planificació institucional per definir les prioritats del mandat.

Els principals projectes duts a terme el 2013 són:

- Finalització, aprovació i seguiment del Pla per a la Infància 2013-2016.
- Finalització i seguiment del Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016.
- Finalització i aprovació del Pla Municipal de Família 2013-2016.
- Coordinació metodològica i participació tècnica del Pla per a les Persones Grans 2013-2016.
- Posada en marxa i aplicació d'un sistema de seguiment i avaluació dels plans:
 - Definició d'un sistema d'indicadors: de gestió, d'entorn i de procés.
 - Definició de les estructures organitzatives i operadors implicats.
 - Desenvolupament d'un treball de gestió transversal.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Els principals reptes del Departament de Planificació i Processos per al 2014 són:

- Dissenyar serveis i projectes de nova creació en funció de les noves necessitats.
- Desenvolupar tècnicament models, protocols, processos i procediments

en relació amb temàtiques clau de l'atenció i la promoció social.

- En el marc del Pla Global de Gestió del Coneixement, desenvolupar els projectes estratègics com ara el Banc d'Experiències i Bones Pràctiques de l'AQVIE i crear espais de producció de nou coneixement, com els seminaris d'anàlisi de casos, les comunitats de pràctica i d'altres, aprofitant les noves plataformes tecnològiques. I també estendre a tota l'organització la Xarxa d'Agents de Coneixement Extern (XACE).

- Continuar la col·laboració amb els contextos acadèmics i professionals per afavorir la innovació i el reconeixement extern de les experiències pròpies. Desenvolupar les recerques aplicades en curs i presentar-les a fòrums professionals, així com altres projectes de col·laboració amb el món acadèmic.

- Establir un sistema de manteniment funcional i sostenible dels materials i documents del Portal del Professional (catàleg, gestor documental) i del web que impliqui els departaments, les direccions i els instituts de l'AQVIE.

- Coordinar el Pla de Formació i Desenvolupament Professional del Sector de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i gestionar el Pla per a la Gerència de l'Àrea:

- Aplicar les recomanacions extretes de l'estudi pilot sobre la transferència del coneixement adquirit.

- Obrir una línia de desenvolupament professional específicament per als equips de treball.

- Obrir tallers de sensibilització i presa de consciència de temes transversals, com ara gènere, drets civils, interculturalitat, gestió del temps.

– Posar en marxa l'equip de professionals-formadors interns.

– Continuar amb el Pla de Reforç i Actualització del Rol Directiu.

• Realitzar i coordinar la gestió transversal per al seguiment i l'avaluació dels plans municipals, segons el sistema dissenyat, i presentació del primer informe anual de cada pla.

Carmina Català i Galofré

Cap del Departament de Planificació i Processos

134

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

Taula 3.1.7. Indicadors de producció dels serveis
Departament de Planificació i Processos, 2013

	2012	2013	% d'increment
Formació i desenvolupament professional			
Pla específic de la Gerència de l'AQVIE			
Accions formatives	7	18	157,14
Hores ofertes	73	242	231,51
Hores invertides	1.169	4.093	250,13
Col·laboració amb universitats			
Alumnes en pràctiques	7	5	-28,57
Recerques aplicades i projecte estables	1	4	300,00
Universitats amb col·laboració	6	10	66,67

3.2

DEPARTAMENT DE GESTIÓ DE SISTEMES D'INFORMACIÓ

MISSIÓ

El Departament de Gestió de Sistemes d'Informació (GSI) té com a missió impulsar les tecnologies de la informació com a eina per millorar l'eficiència i eficàcia del conjunt de l'organització de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i de l'Institut Municipal de Serveis Socials. La seva directriu és la generació de coneixement i la incorporació de les noves tecnologies al funcionament dels serveis.

ENTORN

Durant el 2013 les qüestions d'entorn que més han incidit en aquest Departament han estat:

- El seguiment i compliment de la Llei de serveis socials.
- El seguiment i compliment de la Llei de protecció de dades (LOPD) en tots els serveis informatitzats.
- El seguiment i compliment de la Llei de la dependència (LAPAD) dins dels processos de gestió de l'aplicació de la llei.

RECURSOS

L'equip humà del Departament de Gestió de Sistemes d'informació està format per sis tècnics, tres homes (50%) i tres dones (50%).

Taula 3.2.1. Liquidació del Pressupost
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació. 2013

Capítol	Euros	%
Personal	279.572,95	9,88
Béns corrents i serveis	157.140,93	5,55
Transferències corrents	2.392.387,29	84,56
Total	2.829.101,17	100,00

Pel que fa als recursos econòmics, el detall del pressupost executat l'any 2013 es presenta a la taula 3.2.1

ACTIVITAT

Durant l'any 2013 s'ha continuat organitzant l'activitat sota el paraigua del Pla de Sistemes, que conforma un conjunt d'aplicacions informàtiques que permeten conèixer la realitat dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecen als centres d'atenció social a tots els territoris de la ciutat de Barcelona.

Des dels sistemes d'informació es mesuren les activitats que es fan amb els ciutadans i ciutadanes tant a escala individual i familiar com a escala col·lectiva o grupal. Amb el coneixement d'aquesta realitat i amb la gestió de la informació podem conèixer quines necessitats té la població dins dels territoris, i adequar-hi els diferents recursos existents o crear-ne de nous.

El Departament de Gestió de Sistemes d'Informació dona suport a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i intervé en les fases de definició, construcció i formació de les aplicacions de gestió, així com el manteniment posterior de les ja implantades. El Departament també s'encarrega de la formació específica del personal i la gestió i el manteniment dels usuaris de les aplicacions (gestió de les altes i les baixes dels professionals que utilitzen les aplicacions).

En tot el seu funcionament el Departament té en compte el criteri d'interoperabilitat i intraoperabilitat (no demanar als ciutadans cap document acreditatiu del qual ja disposa qualsevol Administració pública, o dintre de la nostra administració).

L'activitat realitzada des del Departament de Gestió de Sistemes d'informació s'organitza sobre la base de quatre grans àrees:

135

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

1. Desenvolupament i implantació de projectes nous
2. Manteniment de projectes ja existents
3. Suport al professional en dos àmbits:
 - 3.1 Formació
 - 3.2 Gestió i manteniment de les persones usuàries
4. Realització d'informes i consultes de dades

1. Desenvolupament i implantació de projectes nous

• Aplicació per al Sistema d'Informació d'Atenció Social (SIAS)

Aquesta aplicació és on es relacionen la resta d'aplicacions que formen part del Pla de Sistemes.

Al llarg del 2013 s'han desenvolupat les accions següents:

- La incorporació del nou servei **Punts d'Informació i Atenció a la Dona** (PIAD) al SIAS, amb la informatització dels deu centres d'atenció.
- **L'inici** dels següents "evolutius":
 - Incorporació del codi de família al sistema d'informació global de l'Àrea (SIAS, Agenda i Eina d'explotació de dades) i la millora de la seva usabilitat per facilitar l'entrada de dades en el procés d'atenció a les persones usuàries.
 - Millores en la funcionalitat de traspassos.
 - Tancament automàtic d'atencions de serveis inactius.
 - Creació d'un procés automàtic per regularitzar periòdicament l'estat dels expedients.

• Aplicació per a l'Agenda de Gestió

L'Agenda de Gestió i Cita Prèvia és un sistema integrat per tres components que interactuen entre si, relacionats i interdependents:

- **Aplicació Agenda de Gestió**, que gestiona els dietaris dels professionals i l'atenció al taulell dels centres de serveis socials, els centres dels equips d'atenció per a la infància i l'adolescència (EAIA), la Central d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), el servei d'Atenció a Persones sense Sostre i els serveis del PIAD, que s'incorporen a l'Agenda l'octubre del 2013 amb 30 treballadors nous.

- **Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat (DATC)**, un servei disponible per als Serveis Socials Bàsics que, entre altres funcions, atén les trucades dels CSS i programa i cancel·la determinats tipus de cites.

- **Dispensador de tiquets**, que identifica i confirma l'arribada d'un ciutadà amb cita prèvia o sense cita al CSS i assigna un torn d'atenció al mostrador.

El projecte de millora de l'aplicació desenvolupat durant el període 2013-2014 té com a objectiu general facilitar i agilitzar la feina dels professionals dels serveis, CSS, SPSS, PIAD, EAIA i CUESB i completar algunes de les funcionalitats actualment disponibles. Com a objectius específics destaquen els següents:

- Controlar el tipus de visita que ha d'oferir l'agenda en funció dels serveis, de l'estat de l'atenció i del tipus de la darrera visita realitzada al centre.
- Millorar la gestió dels dietaris i els enllaços interns entre les diferents funcions de l'aplicació.
- Visualització i usabilitat de les cites preferents.

- Millorar la funcionalitat que permet introduir les plantilles horàries.

- Possibilitar la programació de cites amb professionals d'altres centres del mateix servei o d'altres serveis: SSB, SPSS, PIADS, EAIA.

- Millorar les funcionalitats que afecten la gestió d'avisos i sales d'atenció a l'Agenda.

El nombre de dietaris gestionats per l'aplicació Agenda és aproximadament de 800, corresponents als professionals que desenvolupen l'atenció individual i familiar als centres de serveis socials, centres EAIA, servei CUESB, SPSS i serveis del PIAD. La mitjana diària de cites programades és de 1.096 per a totes les agendes dels serveis esmentats.

• Aplicació per als menjadors socials

Permet el registre dels àpats servits i les persones usuàries dels 43 menjadors socials en funcionament.

Durant l'any 2013 s'ha realitzat:

La mitjana diària d'àpats de tots els menjadors al llarg del 2013 ha estat de 2.000.

- L'adequació de l'aplicació de menjadors i la posada en marxa de 24 menjadors d'àpats en companyia.

- La baixa del menjador de PRISBA.

• Aplicació per als ajuts econòmics

Aquesta aplicació gestiona tots els ajuts econòmics que es concedeixen als 40 centres de serveis socials bàsics de Barcelona i als nou serveis per a persones sense sostre. El seu objectiu és millorar la gestió dels ajuts, la gestió del pressupost i l'explotació de la informació.

Per a l'any 2013 s'han dut a terme les accions següents:

- El disseny dels requeriments i/o necessitats per a la implantació de nous vals per diferents conceptes i generació automàtica des de l'aplicació.

- Sincronització ajuts-GEIF (Gestió Econòmica i Facturació - Bestreta) en la cancel·lació d'ajuts (IMSS).

- Millora de la usabilitat pel que fa a la cerca de sol·licituds.

- S'ha incorporat al sistema la targeta moneder, una nova forma de pagament per als ajuts en alimentació.

- S'ha implementat la signatura electrònica a l'IMSS.

Aplicació per al Servei de Teleassistència

Permet als professionals de diverses administracions, entitats i serveis emetre, registrar i gestionar les sol·licituds de Teleassistència.

Actualment hi accedeixen 40 centres de serveis socials de Barcelona, 68 equipaments de l'Àrea Bàsica de Salut de Barcelona (ABS), 9 programes d'Atenció Domiciliària i Equips de Suport (PADES), 23 habitatges en serveis per a la gent gran, l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Sant Miquel (OAC), Mutuam, Càritas, tres hospitals i la Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

En aquest 2013:

- S'han incorporat nous estats al circuit de gestió del recurs de teleassistència i altres millores d'usabilitat en l'aplicació.

- S'ha canviat l'empresa que gestiona el Servei de Teleassistència i, per tant, ha estat necessari desenvolupar la integració de l'aplicació amb el sistema informàtic de la nova empresa. **S'ha dut a terme una sincronit-**

zació dels expedients entre els dos sistemes.

- S'han definit els informes necessaris d'explotació de dades del servei a l'eina d'Explotació de dades global de l'Àrea (Cognos).

Aplicació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

L'aplicació del SAD permet la tramitació dels expedients amb recursos del Servei d'Ajuda a Domicili de les persones usuàries de l'Ajuntament de Barcelona. L'aplicació gestiona la prescripció dels recursos d'atenció personal domiciliària, neteja de la llar i servei d'àpats a domicili, així com la seva facturació i el copagament de les persones usuàries. El circuit integrat en l'aplicació està format per tres mòduls principals: els circuits de petició, facturació i copagament.

Els projectes desenvolupats durant l'any 2013 han estat els següents:

- Millora del sistema de comptabilitat. Nou model de gestió comptable "Empremtes". Aquest projecte té com a objectiu millorar la gestió del pressupost amb la implantació del nou sistema d'emprems (registre de moviments comptables). Aquest nou model de gestió comptable permet detectar i localitzar amb més eficàcia els problemes comptables que es puguin produir en l'aplicació, i millorar el rendiment del circuit de facturació.
- L'adaptació de l'aplicació al canvi d'empreses realitzat l'octubre de 2013.
- Instal·lació de nova versió de copagament (fase 1).
- Definició de noves funcionalitats per adaptar els serveis de treballador familiar i neteja al nou plec del servei de l'any 2013.

• Aplicació del Servei d'Atenció, Recuperaçió i Acollida (SARA)

- S'inicia el projecte per informatitzar aquest servei dins del Pla de Sistemes. El desenvolupament i la posada en marxa estan previstos per al 2014.

• Portal del Professional

El Portal del Professional ofereix un entorn de treball on estan disponibles totes les eines i la informació necessària per a tots els professionals de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports: aplicacions informàtiques, catàleg de serveis, biblioteca de documents, tramitació de gestions de recursos humans, l'accés als webs d'altres institucions i administracions, tramitació de certificats del padró i l'Agència Tributària, etc. El Portal assegura la qualitat, la pertinència i l'actualització de la informació publicada, constitueix una eina de comunicació i facilita el debat i la reflexió, a més de la gestió de les incidències generades en el funcionament de les aplicacions.

Durant l'any 2013 es desenvolupen els projectes següents:

- **Modernització del Portal del Professional**, que té com a objectiu millorar cada un dels apartats del Portal ja en funcionament.

La modernització del Portal del Professional és un projecte estratègic que permet convertir aquesta eina en un espai de treball, de comunicació interna i de gestió del coneixement a partir de la modificació en l'estructura i el canvi d'imatge.

A partir de l'objectiu central exposat, s'esmenten els següents objectius específics d'aquest projecte:

- Millorar apartats del Portal en funcionament.

– Ampliar l'abast del Portal a tota l'Àrea.

– Posar en marxa i dinamitzar cada un dels apartats del Portal pendents de desenvolupar.

– Potenciar la comunicació i la gestió del coneixement adaptant el Portal com a sistema adient a la gestió del coneixement.

Fase 1: finalitzada

– Reorganització i creació dels menús de l'aplicació:

- Enllaços
- Gestió de sistemes d'informació
- Suport a la gestió externa
- Gestió del coneixement

– Canvi en l'aspecte, el comportament dels menús i actualització de logos del Portal del Professional.

Fase 2: ajornada al febrer de 2014

– Canvis en el *portlet* permanent de la columna lateral. Administració personalitzada dels enllaços.

– Canvis en el procés de càrrega d'informació dels professionals. (informació sobre el telèfon i correu electrònic al Portal).

– Implementació de registres per a la recollida d'indicadors.

– Construcció d'informes per a l'extracció d'indicadors.

– Modificacions en els processos d'alta de persones usuàries i *autologin*.

• **Avaluació del Portal.** L'empresa encarregada d'aquest projecte va presentar durant el mes de febrer els resultats obtinguts en un document final on estan recollits el grau de satisfacció dels professionals i la iden-

tificació de noves necessitats i propostes de millora.

• Es defineix un **sistema d'avaluació continuada** i comparable de la satisfacció del Portal des del punt de vista del professional.

S'han establert els indicadors de qualitat, gestió i utilització amb els objectius de conèixer el nivell d'utilització i el grau de dinamisme de l'eina, així com mesurar i millorar l'ús dels apartats disponibles del Portal.

• Elaboració del llibre d'indicadors

Aquest document recull la relació exhaustiva dels indicadors actualment en ús en les aplicacions gestionades pel Departament de Gestió de Sistemes d'Informació (GSI) de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquests indicadors es presenten agrupats en informes, creats d'acord amb les necessitats d'informació dels diferents serveis. D'aquests informes es detallen les característiques, la descripció, el servei que afecta, els paràmetres de selecció o les dades retornades. De l'observació de les dades possibles a obtenir de cada servei s'ha procedit a una selecció i sistematització d'aquestes, atès que el nombre de dades per explotar és molt ampli.

Aquest recull s'ha portat a terme amb la voluntat d'escollir quins són els indicadors més adients que permetrien un coneixement, en els diferents nivells, de l'activitat feta i per fer.

S'ofereix aquesta relació amb el compromís que els actuals indicadors i informes de gestió seran revisats sistemàticament. Mitjançant les noves eines d'explotació de dades actualment disponibles es treballa per tal de millorar el sistema d'obtenció de dades i la seva presentació, i fer-lo més àgil i autònom.

Al **llibre d'indicadors** s'inclouen les definicions de les mètriques comunes, persones ateses, unitats d'atenció i temps mitjà d'espera per a primera visita dels serveis: serveis socials bàsics, EAIA, CU-ESB, Servei de Persones sense Sostre i SAIER.

• Eina d'explotació de les dades Cognos

Els serveis de l'Àrea que actualment disposen dels seus propis informes a l'eina Cognos són els següents:

1. Serveis socials bàsics (SSB)
2. Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)
3. Servei d'Atenció als Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER)
4. Servei d'Atenció a Persones sense Sostre (SPSS)
5. Servei de Menjadors Socials
6. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)
7. Servei de Llei de Dependència (LAPAD)

Desenvolupament de nous informes de les aplicacions SAD, LAPAD, SPSS:

- Gestió de Serveis SAD
- SAD Àpats-neteja
- SAD Festius, durada dels serveis i tasques a realitzar
- Indicadors de qualitat de SAD
- Informe sobre la Llei de dependència
- Informe sobre persones sense sostre

Dins de la mateixa eina Cognos s'han incorporat dos models analítics per facilitar l'extracció i anàlisi de dades als

serveis en els següents àmbits:

- Model per a l'Agenda: gestió d'activitats i llistes d'espera.
- Model per al SAD: nou model de gestió comptable; dades de la Llei de dependència.

• Construcció de les eines de suport elaborades pel Departament de Gestió de Sistemes d'Informació per a:

– Servei de Llei de Dependència

- Base de dades en suport Access per a la gestió de sol·licituds de Dependència. S'utilitza per a l'elaboració d'informes mensuals i dades d'indicadors dels serveis LAPAD. S'han dut a terme quatre actualitzacions d'aquesta eina.
- Base de dades en suport Access per al control d'incidències en els tràmits de sol·licitud de Dependència.
- Calculadora Dependència: eina per facilitar els càlculs en les dates de la sol·licitud de LAPAD.

Aquestes eines s'han fet sota demanda del Servei de la Llei de Dependència.

– Institut Municipal de Serveis Socials

- Base de dades en suport Access de suport per emmagatzemar dades de peticionaris i informes de residència.
- Importació de 18 llistes d'Excel a la base de dades de manera periòdica.

– Departament de Planificació i Processos

- Base de dades en suport Access per fer l'inventari dels experts de la Xarxa d'Agents de Coneixement Extern (XACE).

• Millora de la sincronització entre les

aplicacions de la Llei de dependència (DEP) i SIAS

Aquest projecte té com a objectius fer una sèrie de millores en el sistema de les aplicacions de Dependència i SIAS perquè millori la integració entre les dues aplicacions i solucionar els problemes existents que provoquen la duplicació d'expedients. En aquest projecte també estan incloses les solucions a problemes pendents relacionats amb la gestió de les modificacions de grau i nivell, revisió de les tasques pendents dels professionals i millora en la importació del fitxer amb les dades de grau, nivell i dades econòmiques provinent de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

Cal afegir que aquestes millores són cabdals per garantir la qualitat de les dades. Actualment els expedients duplicats en SIAS i/o amb DNI incorrecte, o que simplement no tenen expedient en SIAS i sí en DEP és molt elevat.

Els informes automatitzats es veuen afectats per aquest problema en la integració.

• Requeriments per a reagrupament familiar (Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat)

S'ha iniciat el procés de recollida de les necessitats de registre i explotació de dades del programa de reagrupament familiar, així com l'estudi de com es podria integrar al Pla de Sistemes.

• Aplicació informàtica per a l'Oficina per la No Discriminació (OND)

S'ha iniciat el procés de recollida de les necessitats de registre i explotació de dades del programa de l'Oficina per la No Discriminació.

• Aplicació per als Serveis d'Atenció a Persones sense Sostre

Aquesta aplicació permet la gestió de centres d'àmbit ciutat i equipaments del Servei a les Persones sense Sostre. Està

interrelacionada amb l'aplicació SIAS, en la qual resideixen les dades comunes per a tots els serveis, i amb l'aplicació Agenda, amb què es gestiona l'activitat dels professionals.

Durant l'any 2013 s'han incorporat tres nous centres al servei: el Centre d'Allotjament Familiar Navas, Sant Joan de Déu Hort de la Vila i Habitatges d'inclusió LOT 3, i s'ha iniciat un projecte de millores per a l'aplicació.

• Aplicació per al SAIER

Aplicació on resideixen les dades específiques del servei i que està interconnectada amb l'aplicació SIAS i l'Agenda SAIER.

Durant l'any 2013 s'ha iniciat un projecte que recull les necessitats del servei després de la seva nova orientació cap a la mobilitat internacional (emigració, immigració i retorn) perquè siguin reflectides a l'aplicació.

Aplicació per al Servei d'Atenció Socio-educativa (SAS - Direcció del Programa Dona)

S'ha implantat una aplicació per a la gestió del SAS. Aquesta inclou la base de dades de tots els expedients de les persones usuàries d'aquest servei.

S'han gestionat una sèrie d'"evolucius", recollint les necessitats i validant posteriorment la seva funcionalitat: informes en l'aplicació i funcionalitats per recollir a la base de dades: seguiments, coordinacions i treball de camp.

2. Manteniment de projectes ja existents

Durant l'any 2013 s'han mantingut i millorat les aplicacions següents:

Servei d'Informació d'Atenció Social (SIAS), Agenda de gestió del professional, Portal del Professional, Llei de Dependència, Servei d'Ajuda a Domicili, Ajuts

Econòmics, Teleassistència, Menjadors, Renda Mínima d'Inserció, Sense Sostre, SAIER, Agenda SAIER, Campanya de Vacances (ajudes econòmiques estiu), eina d'exploració de dades Cognos, Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS), Gestió d'informes d'arrelament (GIA) i Gestió d'informes d'habitatge (GIH).

Aquest manteniment inclou la gestió d'incidències informades pels professionals socials, correctius de les aplicacions, administració de permisos d'accés i suport en la usabilitat.

En el manteniment dels projectes ja existents s'han rebut 5.753 incidències generades per les aplicacions, de les quals s'han resolt 5.639 (98,02%).

Les incidències no resoltes estan pendents de correccions a les aplicacions afectades, que tenen previsió de solució el 2014.

També s'han rebut 232 consultes i propostes de millora (vegeu la taula 3.2.2).

SUPORT AL PROFESSIONAL

El suport al professional proporcionat pel Departament de Gestió de Sistemes d'Informació se centra en els blocs següents:

- Suport diari telefònic, presencial i telemàtic a les persones usuàries de les aplicacions.
- Formació dels professionals sobre la usabilitat de les aplicacions: durant l'any 2013 s'han dut a terme accions formatives i de suport a professionals nous, professionals que necessitaven reforç o bé per mobilitat de professionals (taula 3.2.3).

Taula 3.2.2. Gestió d'incidències

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2013

	2012	2013	% d'increment
Incidències ateses	6.350	5.753	-9,40*
Incidències resoltes	6.132	5.639	-8,04
Percentatge d'incidències resoltes	96,57%	98,02%	1,50
Consultes i propostes de millora	184	232	26,09

* La reducció de les incidències ateses l'any 2013 respecte a les del 2012 es justifica pel fet que durant aquest any les noves versions de les aplicacions han estat molt més centrades a resoldre problemes pendents (correctius) que no a afegir noves funcionalitats.

Taula 3.2.3. Sessions formatives

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2013

Curs	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs
SIAS - Agenda - Portal	Treballadors/es socials, educadors/es, UGA, APC, psicòlegs/òlogues	12	78	4
Dependència – SAD	Treballadors/es socials, educadors/es, UGA	4	17	4
TAD - Menjadors	Treballadors/es socials	1	10	2
Ajuts econòmics	Treballadors/es socials	1	10	2
Sense Sostre	Directors/es, educadors/es	4	14	2
Total		22	129	76*

*Sumatori de les hores de totes les edicions de tots els cursos

Nota: APC: Programa a partir del Carrer; SAD: Servei d'Atenció Domiciliària, TAD: teleassistència; UGA: Unitat de Gestió Administrativa

- Gestionar els accessos a les aplicacions, proporcionant els permisos apropiats segons el perfil del professional i el centre o centres on ha de treballar.

- Actualment hi ha prop de 1.800 persones usuàries de les aplicacions informàtiques gestionades des del GSI.

- S'han tramitat 879 peticions de canvi de permisos a professionals (altes, baixes i trasllats).

- Cal destacar el procés de mobilitat horitzontal realitzat al final de l'any, que va afectar uns 200 professionals.

- Informació i suport als professionals des del Portal del Professional: s'han publicat un total de 198 notícies i documents al portal.

4. Elaboració d'informes i consultes de dades

- Elaboració i publicació periòdica d'informes. Durant l'any 2013 s'han publicat 397 informes, de caràcter setmanal, mensual, trimestral o anual.

- A partir de noves peticions s'han desenvolupat un total de 32 informes nous.

- Peticions d'informació puntuals. S'han recollit i s'ha proporcionat resposta a un total de 84 peticions de consultes de dades. Les peticions corresponen a dades que no poden ser extretes directament pels professionals (taula 3.2.5).

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Per al 2014 es plantegen el nous projectes següents:

Nova intranet. Aquest projecte és estratègic i està fonamentat en quatre punts

Taula 3.2. 4. Administració de permisos d'accés a les aplicacions
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2013

	2012	2013	% d'increment
Peticions de canvi de permisos	542	879	62,18

Taula 3.2. 5. Tipus d'informe
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2013

Informes requerits periòdicament	
Informe de Dependència	67
Informe del Servei d'Atenció Domiciliària	112
Informe Cognos	195
Indicadors de qualitat SAD (QPR)	17
Informe de justificació SAD_SOCIAL	3
Informe de justificació SAD_DEP	3
Total	397
Nous informes desenvolupats	
Informe de Dependència	15
Informe del Servei d'Atenció Domiciliària	11
Informe de Menjadors	3
Informe Cognos	3
Total	32
Consultes de dades	
Consultes de dades SIAS	38
Consultes de dades de dependència	1
Consultes de dades del Servei d'Atenció Domiciliària	2
Consultes de dades Cognos	43
Total	84

clau: compartir coneixement, el treball col·laboratiu, connexions i relacions de treball productiu estable amb xarxes de coneixement extern i "El saber en xarxa".

Té com a objectius:

- Proveir els professionals i serveis amb coneixement productiu per dur a terme la seva tasca.

- Facilitar la innovació dels processos i els projectes.

- Valorar el saber i l'expertesa dels professionals.

- Millorar la comunicació interna, per incrementar la satisfacció dels pro-

professionals.

- Potenciar els canals de circulació de la informació.
- Obrir espais (àgora dels professionals) on conversar i compartir informació.
- Millorar la comunicació externa de la institució.
- Promoure un increment de visibilitat del conjunt de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports com a model de referència en la seva matèria.

- Desenvolupar i implantar informàticament les aplicacions que formaran part del Sistema d'Informació de la Dona: el **Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)** i el **Centre Municipal d'Atenció d'Urgències de Dones que han sofert violència masclista (CMAU)**.

- Completar la **segona fase de millores a l'Agenda de Gestió i adaptació al codi familiar**. Els principals requeriments del projecte inclouen: tràmit de citació via web; programar cites entre professionals que pertanyen a diferents serveis i/o centres; incorporació del codi de família a l'agenda, agilitzar l'administració de professionals i millorar els informes disponibles a la mateixa aplicació Agenda de Gestió.

- Desenvolupament i posada en marxa de tres cubs d'anàlisi de diferents serveis (Agenda - SIAS, Sense Sostre - Agenda - SIAS, **SAD - recursos d'atenció domiciliària**), tot dintre de l'eina d'exploració de dades pròpia de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

- Desenvolupar i posar en marxa el mòdul **codi de família** per poder identificar les famílies a l'aplicació SIAS. Aquest codi agruparà un conjunt d'expedients SIAS (un o més); en un moment determinat, un expedient només pot pertànyer a un codi de família (o a cap), però al llarg

de la vida podria haver estat en diferents codis. Sempre hi haurà un membre de referència (un expedient individual) en el codi de família. Serà l'expedient a partir del qual es crearà el codi, tot i que posteriorment es podrà canviar per un altre expedient. La resta d'expedients es podran incorporar fàcilment al codi de família si pertanyen al nucli familiar de convivència de la xarxa de relacions de l'expedient de referència. Hi haurà facilitats per consultar dades de la família: a la cerca d'expedients, a l'historial social, al registre d'activitats. I també facilitats per fer accions conjuntament amb la família: canvi d'adreça, traspàs de casos.

- Desenvolupar informàticament un grup d'"evolutius" que milloren els usos de l'aplicació del Sistema d'Informació d'Atenció Social (SIAS):

- millores per facilitar al professional la introducció de dades en el procés d'atenció i en els traspassos;

- creació d'un procés automàtic per regularitzar periòdicament l'estat dels expedients.

- Fer un estudi/auditoria de **qualitat de dades** que hi ha en el conjunt d'aplicacions que conformen tot el sistema d'informació d'atenció social i, sobre el resultat, prendre accions per depurar les dades que estiguin corruptes i assegurar al cent per cent la fiabilitat d'aquestes.

- Desenvolupar el Pla de Formació tant per als nous professionals que s'incorporen als diferents serveis i han d'utilitzar les aplicacions informàtiques de l'Àrea com per al personal propi per tal de donar una formació contínua.

- "Evolutius" de les aplicacions de menjadors socials, teleassistència i ajuts econòmics.

- Implementació de les noves funcionalitats que relacionen les aplicacions de la Llei de dependència i del Servei d'Ajuda

a Domicili (SAD). Aquest projecte millorarà la lògica de comunicació entre els dos serveis i els informes necessaris per a la seva gestió.

- Completar la segona fase de la funcionalitat de copagament en l'aplicació del SAD.
- Desenvolupar i implantar les necessitats del servei SAIER d'acord amb la nova orientació a les aplicacions de SAIER, Agenda SAIER, SIAS i Cognos.
- Validar i publicar els informes automàtics que obtenen dades del Servei de Persones sense Sostre a Cognos.
- Incorporar nous informes a l'eina d'exploració Cognos.

Carmen Rueda Palenzuela
 Cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

145

Qualitat de Vida,
 Igualtat i Esports

Informe de gestió
 2013

Direcció
 de Serveis
 d'Estratègia
 i Innovació

Taula 3.2.6. Indicadors de producció dels serveis
 Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2013

	2012	2013	% d'increment
Aplicacions informàtiques en manteniment	14	17	21,43
Projectes nous	-	30	-
Sessions de presa de requeriments de millora de les aplicacions	-	74	-
Sessions de validacions i proves de les noves versions de les aplicacions	-	37	-
Incidències ateses	6.350	5.753	-9,40
Percentatge d'incidències resoltes	96,57%	98,02%	1,50
Consultes i propostes de millora	184	232	26,09
Unitats de formació	74	76	2,70
Participants en les sessions de formació	159	129	-18,87
Persones usuàries de les aplicacions	1.713	1.795	4,79
Peticions de canvi de permisos d'accés	542	879	62,18
Publicació de notícies i documentació al portal del professional	156	198	26,92
Visites al Portal del Professional	331.233	351.391	6,09
Informes requerits periòdicament	330	397	20,30
Nous informes desenvolupats	42	32	-23,81
Consultes de dades	80	84	5,00

3.3.

DEPARTAMENT DE RECERCA I CONEIXEMENT

MISSIÓ

El Departament de Recerca i Coneixement té com a missió la interpretació de la realitat social de Barcelona, dins el seu context metropolità i europeu, per tal d'orientar les intervencions públiques de les diferents direccions i/o àmbits de l'Àrea, així com oferir suport a les diferents unitats i serveis de l'Àrea a partir de la transformació de les dades en informació i coneixement.

ENTORN

El 2013 ha estat un any de consolidació dels canvis plantejats en les funcions que fins ara havia desenvolupat el Departament. En aquest sentit, hem continuat realitzant estudis sobre la realitat de diferents grups poblacionals i sobre el funcionament de diferents serveis. La difusió del material generat s'ha dut a terme en format digital i a través del web de l'Observatori Social Barcelona. Gran part de l'activitat del Departament s'ha orientat cap al suport a la gestió i als projectes estratègics dels instituts i direccions de l'Àrea, posant èmfasi en el seguiment i monitoratge de l'activitat, en el desenvolupament i la consolidació dels quadres de comandament i en temes relacionats amb l'avaluació de l'impacte dels serveis i la millora contínua. Hem atès les demandes d'altres àrees centrals participant en taules transversals d'anàlisi i hem col·laborat en la realització de diferents estudis sobre l'impacte de la crisi en diferents col·lectius.

RECURSOS

El Departament ha disposat de 427.816,55 €, dels quals 232.642,86 corresponen a despeses de personal, que representen un 54,38 % del total del pressupost. La resta correspon a compres de béns i serveis (195.173,69 €) (taula 3.3.1).

Taula 3.3.1. Liquidació del pressupost
Departament de Recerca i Coneixement,
2013

Capítol	€	%
Personal	232.642,86	54,38
Béns corrents i serveis	195.173,69	45,62
Total	427.816,55	100,00

Pel que fa als recursos humans, el Departament ha disposat de tres persones fins al mes de setembre, quan s'ha cobert una plaça que estava vacant des del final de l'any anterior. Una cinquena persona adscrita al Departament està en comissió de serveis.

ACTIVITAT

La funció bàsica del Departament de Recerca i Coneixement s'orienta a donar suport a les direccions i els departaments de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, i també a elaborar productes orientats a la generació i difusió de coneixement.

1. Generació i difusió de coneixement

Durant el 2013 s'han elaborat sis estudis:

- *Avaluació de l'impacte dels centres oberts d'atenció a la Infància i l'adolescència*, en col·laboració amb el Consorci Institut de la Infància i el Món Urbà (CIIMU).
- *Desigualtat social i pobresa a la ciutat de Barcelona en temps de crisi*, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB).
- *Condicions de vida de la gent gran a la ciutat de Barcelona*, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB).

- *Anàlisi del comportament i la demanda de les persones usuàries dels centres de serveis socials*, en col·laboració amb l'Institut Municipal de Serveis Socials i la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull.

- *La discapacitat a la ciutat de Barcelona: tipus, grau, sexe, edat i distribució territorial*, elaboració pròpia del Departament.

- *Diagnòstic del funcionament del Servei d'Atenció a la Dependència*, en col·laboració amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).

També hem editat i publicat dos estudis relacionats amb el retorn social de la inversió (SROI) realitzats per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat:

- *Avaluació de l'impacte social del Programa d'Inserció Laboral de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat a Parcs i Jardins de Barcelona*, Institut Municipal.

- *Avaluació de l'impacte social del Servei d'Assistent Personal de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat*.

El web de l'Observatori Social Barcelona ha estat un dels principals instruments per a la difusió dels productes elaborats pel Departament. Durant l'any 2013 ha rebut 33.349 visites, un 77% de procedència estrangera. Les pàgines visualitzades han crescut un 74% respecte a l'any anterior.

2. Suport a altres departaments i direccions

El Departament de Recerca i Coneixement dona suport als altres departaments de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i a la resta d'àrees de l'Ajuntament. De l'any 2013 destaquem:

- El suport al model de gestió per objectius: manteniment i actualització dels indicadors d'activitat dels serveis i programes en l'aplicatiu Cognos DPO de gestió de dades, administració i actualització dels diferents perfils de les persones usuàries i coordinació de formats i continguts amb la Gerència Adjunta de Serveis Estratègics.

- L'elaboració, manteniment i difusió del quadre de comandament del gerent municipal pel que fa a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

- L'actualització, el manteniment i el desenvolupament dels quadres de comandament de totes les direccions i departaments de la Direcció Executiva de l'Àrea de Qualitat de Vida i dels tres instituts.

- El disseny, el desenvolupament i l'actualització de les eines de monitoratge i control de la demanda, de l'activitat i del temps d'espera per accedir a una primera visita als centres de serveis socials (CSS).

- La coordinació, edició i publicació de la memòria de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

- La col·laboració en l'elaboració de l'informe anual de salut *La salut a Barcelona* de l'Agència de Salut Pública, amb la redacció d'un article a l'apartat de l'entorn econòmic i les condicions de vida.

- La participació en la confecció del capítol "Qualitat de vida" de la *Memòria Socioeconòmica de Barcelona*, del Consell Econòmic i Social de Barcelona (CESB).

- El subministrament de dades, indicadors, informació i informes relatius a les temàtiques i/o projectes següents:

– Indicadors sociodemogràfics per a l'elaboració dels programes d'acció social (PAS) dels deu districtes.

– Indicadors sociodemogràfics per centres de serveis socials.

– Manteniment de la informació que conté l'apartat de serveis socials i benestar social de l'*Anuari Estadístic* de la ciutat de Barcelona.

– Creació dels sistemes d'indicadors per al seguiment dels diferents plans d'actuació municipals: gent gran, família, infància, igualtat d'oportunitats real i efectiva entre homes i dones, inclusió.

– Dades i informació per a l'elaboració d'informes d'altres departaments i per facilitar la implementació i gestió de projectes singulars: Projecte 20*27, Franja Besòs, Projecte Infància als Barris de les Marines, Projecte Bloomberg.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Els reptes del Departament de Recerca i Coneixement per al 2014 són els següents:

- Mantenir la col·laboració amb diferents projectes municipals: els Centres de cost, el Quadre de comandament de l'espai públic, la Taula d'anàlisi vinculada a la Gerència Adjunta de Projectes Estratègics, el grup de treball Dona i espai públic, vinculat a la Direcció de Prevenció, etc.

- Donar suport a la gestió de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports amb el manteniment, l'adequació i la millora continuada dels quadres de comandament i valorar la seva automatització per facilitar l'accessibilitat i fomentar el seu ús per part dels comandaments i directius.

- Col·laborar en la implementació del nou model organitzatiu per a l'elaboració de projectes individuals d'atenció social (PIAS) dins del marc de la Llei de la dependència.

- Elaborar dos estudis, un relacionat amb les característiques i els valors de la joventut barcelonina, i l'altre relacionat amb l'oci i la gent gran.

Pep Gómez Garcia

Cap del Departament de Recerca i Coneixement

Taula 3.3.2. Indicadors de producció dels serveis
Departament de Recerca i Coneixement, 2013

	2012	2013	% d'increment
Estudis elaborats	4	6	50,00
Visites a la pàgina web	35.199	33.349	-5,26
Pàgines visitades	71.720	124.903	74,15

3.4. DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ

MISSIÓ

El Departament de Comunicació té com a missió incrementar el coneixement i la percepció dels serveis de l'Àrea per a la ciutadania i donar a conèixer que l'Ajuntament de Barcelona és el responsable d'aquests serveis, mitjançant la planificació, l'organització i la gestió de la informació de l'Àrea, fent prevaler la imatge corporativa en la seva globalitat.

ENTORN

El 2013 ha estat un any, com l'anterior, on la crisi econòmica i social ha estat present a la ciutat. Per això, pel que fa a comunicació hem continuat posant l'èmfasi a explicar els serveis adreçats a les persones i promocionar la solidaritat i la ciutadania activa amb la finalitat de mobilitzar la societat per tal que participi en el finançament cívic i col·lectiu de projectes d'entitats socials.

RECURSOS

La taula 3.4.1 mostra la liquidació del pressupost 2013 del Departament de Comunicació.

Pel que fa als recursos humans, el Departament estava format, a 31 de desembre, per 6 persones, de les quals 4 són dones (66,67%).

Taula 3.4.1. Liquidació del pressupost
Departament de Comunicació, 2013

Capítol	€	%
Personal	309.181,24	34,58
Béns corrents i serveis	585.039,71	65,42
Total	894.220,95	100,00

ACTIVITAT

El Departament de Comunicació és responsable de l'estratègia comunicativa i

les **campanyes de comunicació** que tenen relació amb els àmbits d'actuació de l'Àrea.

L'any 2013 ens marcàvem com a accions prioritàries:

- Impulsar una campanya de comunicació per promocionar els valors de coresponsabilitat en les tasques domèstiques.

- Apropar el coneixement dels serveis socials a la ciutadania amb accions adreçades a col·lectius específics.

- Posar en marxa un nou canal de comunicació amb els adolescents i joves a través de les xarxes socials.

- Promocionar els valors del bon tracte a les persones grans de la ciutat en una campanya de comunicació.

- Difondre els diferents plans i programes que representen els compromisos de l'Àrea de Qualitat, Igualtat i Esports:

- Pla d'Inclusió Social
- Pla Municipal d'Immigració
- Pla Municipal d'Infància
- Pla Municipal de Famílies
- Pla Jove
- Pla per a la Igualtat d'Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes
- Pla Municipal de la Gent Gran

- Donar continuïtat a la Fira Solidària d'Economia Social i impulsar-ne una segona edició. La Fira permet conèixer la tasca desenvolupada per les entitats que treballen en la inserció sociolaboral.

Més enllà de l'execució de campanyes, el Departament de Comunicació també és l'encarregat de la gestió de la informació, la imatge corporativa, la producció editorial i gràfica, l'atenció a la ciutadania, la comunicació digital i les

relacions externes i protocol·làries del sector. Per dur a terme tot això, el Departament organitza la seva activitat en quatre grans blocs, que són:

- a. Producció gràfica, publicacions i publicitat
- b. Relacions externes i protocol
- c. Comunicació digital
- d. Comunicació interna

1. Producció gràfica, publicacions i publicitat

Les dades de la producció gràfica, publicacions i publicitat (taula 3.4.2) mostren que la producció en paper continua, especialment tenint en compte que ens adreçem a col·lectius on l'ús d'Internet encara no és massiu.

D'altra banda, el nombre d'articles vinculats als diferents serveis de l'Àrea (Temps i Qualitat de Vida, Dona, Gent Gran, Joventut, Immigració, Família i Serveis Socials, etc.) han suposat un augment considerable respecte a l'any 2012, passant de 48 a 162. Aquest fet ha donat més presència i visibilitat a tot el ventall de serveis i projectes socials que s'han dut a terme.

2. Relacions externes i protocol

Pel que fa a les relacions externes i protocol, s'ha donat suport o organitzat directament un total de 78 actes institucionals de l'Àrea amb diferents nivells d'implicació. Destaquem:

- Participació de l'Àrea en mostres amb l'objectiu de donar a conèixer serveis i productes municipals com FiraGran o el Saló de la Infància.
- Suport en l'organització d'esdeveniments: la Festa de la Infància, el Dia Internacional de les Dones, el Dia contra la Violència de Gènere, el Premi del Consell Municipal de Benestar Social als Mitjans de Comunicació, etc.

- Organització d'activitats com la Fira de Nadal d'Economia Social.

3. Comunicació digital

Pel que fa a la comunicació digital, caldria destacar dos elements clau. D'una banda, la difusió del web de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, com a portal web que inclou 48 webs associades amb l'Àrea. Així mateix, s'ha creat un butlletí digital (*newsletter*) amb l'actualitat social municipal, que compta 1.466 subscriptors.

Dins del món de les xarxes socials s'ha creat la pàgina de Facebook "Fanàtics" com un canal de comunicació nou amb els joves. Aquesta pàgina es gestiona des del Departament de Xarxes Socials de l'Ajuntament i compta, actualment, 4.229 seguidors.

4. Comunicació interna

Pel que fa a la comunicació interna, s'han continuat posant en marxa les mesures previstes en el si de la Comissió de Comunicació Interna. L'objectiu de la comissió és aconseguir un sistema de gestió del coneixement per tal de compartir-lo dins de l'organització. A més, donar a conèixer l'expertesa dels professionals de l'Àrea dins i fora de l'Administració.

ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Des del punt de vista de la comunicació podríem destacar tres accions que s'han dut a terme al llarg del 2013:

- **Campanya de comunicació "Coresponsable 100%"**, que ha volgut visibilitzar el valor del treball familiar domèstic com a necessitat imprescindible per al benestar de les persones i també sensibilitzar sobre els beneficis de compartir les tasques domèstiques i de cura, sense crear culpabilitat.

• **Accions comunicatives per tal de donar a conèixer els serveis socials** i el seu paper fonamental per donar suport en les situacions que les persones i famílies estan patint arran de la crisi econòmica. Algunes d'aquestes accions han estat:

– Difusió dels centres de serveis socials a partir de díptics dels serveis on s'informa del nou telèfon d'atenció social.

– Divulgació del catàleg de serveis socials i de serveis concrets com ara el projecte Radars o la targeta solidària d'alimentació.

– Realització de campanyes específiques de comunicació. En concret s'han fet campanyes per combatre la calor adreçades a les persones usuàries de la teleassistència; la comunicació d'un pla de xoc dels serveis socials als barris de Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona per reduir les llistes d'espera, i una campanya informativa als residents del barri de Trinitat Vella per donar a conèixer quin és el seu centre de serveis socials de referència.

– Informació sobre la realitat social municipal a través dels webs i també del nou butlletí (*newsletter*) de l'Àrea.

• Continuant en la línia iniciada l'any 2012, s'han dut a terme accions solidàries de suport a les entitats al Nadal. En concret, s'han fet dues accions:

El galet solidari

L'acció, ja iniciada l'any 2012, ha consistit en la venda d'una polsera (Galet Solidari) a un preu de 3 € que volia aconseguir:

– Difondre l'objectiu de la solidaritat entre els ciutadans de Barcelona.

– Captar fons per a les entitats soci-

als que formen part de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Les 27.690 polseres han estat cedides a les entitats (en total han participat en l'acció 93). Tots els diners recaptats han anat íntegrament a les entitats.

La Fira Solidària d'Economia Social

La fira de productes, celebrada del 13 al 22 de desembre als Jardinetes de Gràcia, ha permès a les entitats i empreses d'economia social que treballen en la inserció sociolaboral exposar i vendre els productes que elaboren. Hi han participat 36 entitats (13 entitats més que el 2012) que pertanyen de la Xarxa d'Economia Social amb 24 casetes (12 més que l'any anterior).

Aquesta fira ha permès disposar d'un espai per visibilitzar les entitats i empreses d'economia social i ha estat valorada positivament per les entitats.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

El Departament de Comunicació dóna suport a tots els departaments de l'Àrea i a totes les direccions de programes, i vetlla perquè totes les campanyes tinguin la major difusió i promoció. Per al proper exercici 2014 ens plantejem els reptes i actuacions comunicatius següents:

• Endegar una campanya de comunicació per promocionar l'Any de la Família.

• Continuar apropant els serveis socials a la ciutadania amb accions, també, adreçades a col·lectius específics.

• Donar a conèixer els nous serveis que es posin en funcionament a l'Àrea: el Servei d'Atenció, Recuperació i Acolliment

da a persones víctimes de situacions de violència masclista (SARA), la nova Central d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), etc.

- Incrementar el grau de coneixement del catàleg de serveis de l'Àrea, a partir de canals com ara la promoció del *newsletter* de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

Pel que fa a la **comunicació interna**, continuarem tirant endavant accions que millorin els fluxos de comunicació entre els professionals de l'Àrea. En aquest sentit, seguirem organitzant les sessions Compartir el Coneixement com a espais d'intercanvi de projectes i iniciatives.

Magda Orozco i Areny
Cap del Departament de Comunicació

Taula 3.4.2. Indicadors de producció dels serveis
Departament de Comunicació, 2013

	2012	2013	% d'increment
PRODUCCIÓ GRÀFICA, PUBLICACIONS I PUBLICITAT			
Publicacions pròpies	28	21	-25,00
Altres edicions (fullets, cartells, invitacions, protocol)	196	214	9,18
Insercions publicitàries	8	7	-12,50
Campanyes de senyalització externa (banderoles)	37	18	-51,35
Articles publicats a mitjans de premsa escrita	48	162	237,50
Vídeos	43	31	-27,91
COMUNICACIÓ DIGITAL			
Webs en manteniment	48	48	0,00
Webs de nova creació	4	6	50,00
Visites enregistrades als web de l'Àrea	2.208.366	1.986.501	-10,05
ORGANITZACIÓ I SUPORT A ACTES			
Actes organitzats	11	7	-36,36
Actes als quals s'ha donat suport	96	71	-26,04

3.5 DEPARTAMENT DE PARTICIPACIÓ SOCIAL

MISSIÓ

El Departament de Participació Social té com a missió potenciar un model de ciutat basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat, reforçant els espais de deliberació i participació del tercer sector social per a la construcció de polítiques socials, com també per impulsar el diàleg i el consens entre la societat civil i l'Ajuntament en l'àmbit del benestar i la qualitat de vida de la ciutadania.

ENTORN

Els espais de deliberació i participació amb les entitats del tercer sector, i el treball en xarxa entre l'Ajuntament i les entitats i organitzacions socials de la ciutat, han estat un element clau per avançar en la construcció de polítiques per a la millora del benestar i la qualitat de vida a la ciutat, també durant l'any 2013.

Barcelona disposa d'un tercer sector¹ social plural i amb grans potencialitats, que ha estat clau en el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. Per canalitzar aquest potencial han estat fonamentals els espais de participació i treball conjunt amb el sector social.

En aquest sentit, els consells de participació social són un dels instruments clau per al consens, la millora i la innovació en les polítiques socials, a partir del coneixement i el debat a l'entorn dels programes i projectes que poden millorar l'eficàcia i l'impacte de les polítiques públiques. Des de cadascun dels àmbits propis de cada consell sectorial, les entitats membres aporten propostes i suggeriments per a la construcció conjunta de les polítiques municipals.

Però a més, en el marc de la participació social i la inclusió social, Barcelona disposa d'una estratègia singular de compromís i acció com és l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, i les xarxes d'acció que s'impulsen en el marc d'aquest acord, que han esdevingut, sens dubte, un element clau per reforçar un model de ciutat basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat que actuen en el camp de la inclusió social.

Cal destacar, en aquest sentit, l'aposta per la construcció d'una estratègia compartida en el marc de l'Acord i del Pla d'Inclusió, un full de ruta per comprometre institucions i entitats socials per treballar plegats cap a una Barcelona més inclusiva i per fer front conjuntament als aspectes socials de la crisi.

RECURSOS

El pressupost liquidat del Departament de Participació Social de l'any 2013 ha estat de 1.210.278,06 euros, segons es detalla a la taula 3.5.1.

Taula 3.5.1. Liquidació del pressupost
Departament de Participació Social, 2013

Capítol	€	%
Personal	489.783,73	40,47
Béns corrents i serveis	372.444,33	30,77
Transferències corrents	348.050,00	28,76
Total	1.210.278,06	100,00

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Participació comptava, a 31 de desembre, amb la cap del departament, sis tècnics i un suport administratiu.

153

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

1. El tercer sector és un conjunt d'entitats o organitzacions no lucratives que actuen en el camp social.

ACTIVITAT

L'activitat del Departament de Participació Social se centra en el funcionament dels consells i òrgans de participació adscrits i en la realització de les accions i/o projectes que se'n deriven, així com en la millora de les estratègies participatives en l'àmbit social. Depenen del Departament de Participació Social:

- El Consell Municipal de Benestar Social
- El Consell Assessor de la Gent Gran
- El Consell Municipal del Poble Gitano
- El Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals
- L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva
- Els plans de desenvolupament comunitari de la ciutat (fins a l'octubre)

Al final de l'any 2013, l'Àrea va crear el nou departament d'Acció Comunitària, que va comportar el traspàs dels plans de desenvolupament comunitari (PDC) de la ciutat, que des de l'any 2012 eren responsabilitat del Departament de Participació Social.

Els consells de participació són un instrument per a la millora i la innovació de les polítiques socials a la ciutat, així com per exercir la responsabilitat política, entesa com a defensa de l'interès general de la ciutat. Analitzen, proposen i fan el seguiment de les polítiques socials de l'Ajuntament de Barcelona; consensuen fórmules per aplicar les polítiques socials a la ciutat; incorporen la societat civil en el disseny i la implantació d'aquestes polítiques i fomenten el consens entre tots els agents implicats.

Cada consell s'estructura en plenaris, permanents i comissions o grups de tre-

ball, tal com queda recollit a les bases reguladores. Les comissions o grups de treball s'organitzen a partir del pla de treball de cada consell. Els consells els conformen representants d'entitats de la ciutat, persones expertes reconegudes en la temàtica objecte del consell, els representants polítics del consistori, institucions i tècnics municipals, entre d'altres.

Pel que fa a l'activitat dels quatre consells, cal dir que al llarg de l'any 2013 s'han fet un total de 151 convocatòries dels òrgans formals dels consells i 15 activitats promogudes pel mateixos consells de participació, que han mobilitzat al llarg de l'any un total de 10.186 persones.

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva és l'espai, promogut i liderat per l'Ajuntament, de relació i compromís en favor de l'acció conjunta d'institucions i entitats de la ciutat, orientat a generar i enfortir la inclusió social a la ciutat. La finalitat de l'Acord és incrementar el capital social de la ciutat, és a dir, la capacitat d'organització i actuació conjunta. Això ho fa mitjançant la promoció de la cooperació i l'articulació de xarxes d'acció per avançar en la construcció plural i democràtica de la inclusió social. La seva estructura organitzativa consisteix en un consell de govern, el plenari (jornada anual) i comissions de treball. Al llarg de l'any, l'Acord Ciutadà ha promogut un total de 284 convocatòries dels òrgans de govern i de les nou xarxes d'acció, amb una participació de 5.587 persones.

1. Consell Municipal de Benestar Social

L'any 2013 el Consell Municipal de Benestar Social (CMBS) ha dut a terme el seu 25è curs. Ha estat treballant de manera ininterrompuda des de l'any 1988 i s'ha consolidat com un espai referent, expert i plural per al debat i el seguiment de les polítiques socials a la ciutat i per compartir i establir compromisos entorn dels grans temes que afecten la qualitat de vida i el benestar de la ciutadania.

Durant aquest any s'han fet 63 sessions de treball, en les quals han participat 300 persones, integrants dels nou grups de treball. Com cada any s'ha fet la difusió de les propostes presentades pels grups de treball a totes les entitats del Consell Municipal de Benestar Social, als diferents departaments de l'Ajuntament i en altres institucions de la ciutat.

Al llarg de tot el curs, el Consell ha mobilitzat 460 persones que s'hi ha implicat, a més dels grups de treball, membres del Plenari (82), de la Permanent (35) o com a convidades a les sessions de treball del Consell (43) (taula 3.5.2).

Igualment aquest any hi han participat 43 convidats i convidades, provinents de tots els àmbits (universitats, entitats, Administració...), que han contribuït al treball de reflexió i debat. Durant aquest curs, la transversalitat ha estat realment clau en el desenvolupament del treball del Consell, que s'ha centrat, en una part significativa dels grups, en l'impacte de la crisi des de la perspectiva de cadascun dels àmbits en els quals treballen (famílies, infància, pobresa, gent gran...). Aquest treball transversal sobre l'impacte de la crisi ha comportat, per primera vegada al CMBS, col·laborar amb un grup de treball del Consell de Ciutat sobre crisi i teixit associatiu, complementant visions i aportacions. El Consell de Ciutat és el màxim òrgan de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, és un espai de trobada entre el govern i la ciutadania, és per tant el Consell de referència de les associacions, empreses, veïns de la ciutat, entitats socials i polítiques. El Consell de Ciutat té, doncs, una gran potencialitat a l'hora d'analitzar i incidir de manera transversal en les temàtiques de la ciutat, les temàtiques que afecten tota la ciutadania, i té el dret i el deure de fer-ho.

Cal destacar la creació d'una comissió de treball, a proposta de la vicepresidència del Consell, per abordar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari. Una

Taula 3.5.2. El Consell Municipal de Benestar Social en xifres
Departament de Participació Social, 2013

	Membres	Homes	Dones
Plenari	82	41	41
Comissió Permanent	35	20	15
Grups de treball	300	83	217
Convidats i convidades	43	18	25
Total participants	460	162	298
Total entitats participants en el Consell	149		

comissió que respon a un nou model de grups de treball del CMBS limitat en el temps i amb una composició específica pel tema a tractar.

Aquest ha estat també un any en què s'ha concretat la proposta de modificació del Reglament de Funcionament Intern del Consell Municipal de Benestar Social. Han passat 25 anys des de la creació del Consell, i amb aquest nou reglament es pretén reforçar el paper consultiu i assessor en relació amb la definició de polítiques municipals de benestar social, potenciar la seva capacitat de generar iniciatives, pensament i comprensió sobre els fets que viu la ciutat, i ajustar-lo a les realitats institucionals, socials i associatives actuals.

• **Premi Consell Municipal de Benestar Social als Mitjans de Comunicació**

L'any 2013 s'ha celebrat la 21a edició dels Premis als Mitjans de Comunicació del Consell Municipal de Benestar Social, per tal de fomentar el periodisme social, cívic, responsable i compromès amb una informació i tractament dels problemes socials a la ciutat millors. El premi és un reconeixement a la tasca dels professionals del món de la comunicació per a cadascuna de les modalitats de la convocatòria: premsa, ràdio, televisió i internet. En aquesta edició, s'han presentat un total de 42 treballs (taula 3.5.3).

155

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

Taula 3.5.3. Premi als Mitjans de Comunicació
Departament de Participació Social, 2013

Modalitat	Treballs presentats	Mitjans presentats
Premsa	11	5
Ràdio	9	5
Televisió	7	3
Internet	15	13
Total	42	26

2. Consell Assessor de la Gent Gran

L'activitat del Consell durant aquest any ha estat centrada en la participació en les diferents fases del procés d'elaboració del Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016. Aquesta participació s'ha concretat en la fase de definició d'objectius específics en cadascuna de les línies estratègiques a partir de les conclusions sorgides de la III Convenció Les Veus de la Gent Gran i del procés participatiu dut a terme en el marc del projecte "Barcelona, ciutat amiga de la gent gran".

En la fase de validació i concreció d'accions, el Consell ha fet aportacions a partir de la feina de cadascun dels grups de treball, especialment pel treball conjunt entre el grup de Qualitat de Vida i el grup de l'Any Europeu de l'Envel·liment Actiu. Finalment, el Plenari del Consell de març del 2013 va aprovar per unanimitat la redacció definitiva del Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016.

En el marc de l'aprovació de la Mesura de Govern per afavorir el bon tracte a les persones grans, el Consell ha actualitzat els documents dels drets i llibertats de les persones grans amb dependència i ha incorporat l'enfocament del bon tracte com a necessitat prèvia per fer viable la resta de drets.

El Consell també ha treballat al llarg del 2013 en el seguiment de l'impacte de la crisi en les condicions de vida de les persones grans i en alertar el conjunt de

la ciutadania de la pèrdua de drets socials i de les conseqüències que això pot provocar sobre la qualitat de vida de les persones grans més vulnerables. Al març del 2013 el Plenari del Consell va aprovar una declaració pública de rebuig de les conseqüències de la crisi en les condicions de vida de les persones grans.

Aquesta declaració aborda temes com la pèrdua de poder adquisitiu de sous i pensions, la defensa dels drets socials recollits a la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i a la Llei 12/2007, de serveis socials de Catalunya, els reptes que afronta el sistema públic de salut, les dificultats en l'habitatge i les noves situacions de pobresa en què es troben moltes persones i famílies.

Pel que fa a la comunicació, al mes d'octubre va veure la llum el primer número del *Butlletí del Consell*, d'acord amb el pla de comunicació i després d'un llarg procés de reflexió interna dut a terme pel grup de Comunicació al llarg de l'any 2012. L'objectiu d'aquest butlletí digital és donar a conèixer els treballs del Consell i les comissions i consells de gent gran de districte.

També es va iniciar un procés de revisió del funcionament de la Comissió Territorial del Consell que ha permès, des de febrer de 2013, millorar-ne el funcionament a partir de la introducció de petites modificacions en la seva composició i forma de treball.

Per commemorar el Dia Internacional de les Persones Grans, el Consell va organitzar una conferència sobre el futur del sistema públic de pensions. La conferència, impartida per Carles Campuzano, diputat del Congrés dels Diputats, es va centrar en un doble context que genera preocupació entre molts sectors: la situació de crisi econòmica que viu el país i l'avantprojecte de llei de reforma del sistema de pensions presentada recentment pel govern espanyol.

Finalment, pel que fa a l'agenda de reunions de treball del Consell, s'han organitzat un total de 37 convocatòries dels grups de treball, permanents i plenaris, i s'han promogut 11 accions al llarg de l'any (taula 3.5.4).

Taula 3.5.4. El Consell Assessor de la Gent Gran en xifres. Convocatòries

Departament de Participació Social, 2013

Plenari	2
Permanent	2
Comissió Territorial	2
Grups de treball	
Grup de Comunicació	9
Grup de Bon Tracte	9
Grup Ciutat Amigable	4
Grup de Qualitat de Vida	8
Grup 2012 Any Europeu de l'Envel·liment Actiu	1

3. Consell Municipal del Poble Gitano

Pel que fa al Pla de Treball del Consell Municipal del Poble Gitano, l'any 2013 s'ha centrat en:

- L'ampliació del Plenari i aprovació de la continuïtat de la vicepresidència associativa.
- L'assessorament tècnic a les entitats en el desenvolupament dels seus projectes i l'inici de les visites a les entitats per part de la presidenta i vicepresidenta del Consell.
- El treball conjunt, l'assessorament i la coordinació amb la Direcció del Programa de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona per al seguiment de projectes i convenis.
- El suport i l'organització de la programació dels actes del Dia Internacional del Poble Gitano 2013.
- La participació en la redacció i el seguiment del procés d'elaboració de

l'Estratègia Local amb el Poble Gitano de Barcelona.

- El suport al projecte Dik I Na Bistar i la seva conferència internacional a Kraków/Auschwitz durant els mesos de juliol i agost per a la promoció del reconeixement del dia 2 d'agost com a Dia Internacional en memòria de les víctimes gitanes de l'holocaust nazi durant la Segona Guerra Mundial.

- L'impuls a la programació dels actes del Dia Internacional del Poble Gitano 2014.

Actualment formen part del Consell 23 entitats del poble gitano. Pel que fa a l'organització i el funcionament dels òrgans del Consell en el període 2013, s'han dut a terme un total de 23 convocatòries.

4. Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals

Durant l'any 2013, l'activitat del Consell s'ha centrat en les actuacions següents:

- Posada en marxa del Grup de Treball Persones Trans, amb l'inici del Projecte d'orientació i inserció "Trans Ocupació", coordinat per la Direcció del Programa de Drets Civils i Barcelona Activa, que ha tingut l'assessorament i acompanyament d'entitats del Consell. Tanmateix, persones expertes del Consell han fet la formació dels professionals de Barcelona Activa que gestionen el projecte. Quant a les diferents estratègies a impulsar, el grup té plantejades accions relacionades amb la Xarxa d'Economia Social, vinculada a l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, la Mesura de Govern sobre contractació responsable o l'aplicació de la Llei d'igualtat a l'Ajuntament de Barcelona i el desplegament de mesures específiques per a les persones trans. Finalment, el grup ha iniciat nous àmbits de reflexió sobre les estra-

tègies de sensibilització general a la població.

- Posada en marxa d'un grup de treball específic per abordar la realitat i les necessitats de les persones grans LGTB amb les accions següents:

- Promoció del projecte de recerca “Necessitats de les persones grans LGTB i propostes de millores d'intervenció”, impulsat pel Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS) del Departament de Treball Social i Serveis Socials de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.

- Col·laboració amb l'Agència de Salut Pública per a l'explotació de l'Enquesta de Salut de Barcelona en aquelles variables més properes als col·lectius.

- Col·laboració en el curtmetratge documental sobre les persones grans LGBT, produït pel Grup d'Amics Gais, Lesbianes, Transsexuals i Bisexuals (GAG).

- Col·laboració amb l'Agència de Salut i l'Institut Barcelona Esports per a la promoció de programes esportius existents, com ara Activa't als Parcs de Barcelona, amb la participació de l'entitat Panteres Grogues.

- Coordinació amb els responsables del Programa Municipal de Gent Gran per impulsar un programa de formació als professionals de les residències de gent gran i projectes comunitaris en l'àmbit dels casals de gent gran.

- S'han impulsat accions de denúncia o en defensa dels drets del col·lectiu, en relació amb declaracions o lleis que s'estan impulsant: Ministeri d'Interior, Conferència Episcopal Espanyola; Llei de drets de les persones gais, lesbianes, bisexuals i transsexuals i per a l'eradicació de l'homofòbia, la lesbo-

fòbia i la transfòbia; actuació policial al barri del Raval el 28 de juny de 2013; en relació amb la mort de Juan Andrés Benítez al barri del Raval, o la petició de revisar les relacions internacionals que s'estableixen amb els governs locals de Sant Petersburg i Budapest, en relació a les polítiques homòfobes i de persecució a les persones per raons d'orientació afectivosexual i/o d'identitat de gènere.

- Promoció de la Jornada sobre el Dret d'Asil per Motius d'Orientació Sexual i Identitat de Gènere, en col·laboració amb la Fundació ACSAR.

El Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals ha rebut el premi de l'Observatori contra l'Homofòbia per la seva acció en relació amb la denominació de la glorieta del Parc de la Ciutadella com a Glorieta de la Transsexual Sonia.

Pel que fa a l'organització i el funcionament dels òrgans formals del Consell en el període 2013, s'han dut a terme un total de 20 convocatòries.

5. Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

Al final de l'any 2013 formaven part de l'Acord Ciutadà de la ciutat 534 organitzacions, entitats, col·legis professionals, universitats, empreses i institucions.

El Consell de Govern, l'òrgan de govern executiu i de gestió de l'Acord Ciutadà, està presidit per l'Ajuntament de Barcelona i s'ha reunit en tres ocasions durant l'any 2013. La Comissió Executiva del Consell de Govern, espai estratègic i operatiu permanent de l'Acord, s'ha reunit durant el 2013 en vuit ocasions.

També es va celebrar una comissió –reunió preparatòria de l'Àgora Ciutadana 2014– amb les principals entitats de l'Acord que gestionen voluntariat a la ciutat.

Finalment, la Taula de Referents Tècnics de les xarxes d'acció, que és l'espai de treball per millorar les capacitats de treball conjunt i interacció per establir una visió compartida entre les diferents xarxes d'acció, ha dut a terme dues sessions de treball durant l'any 2013, i han desenvolupat un seminari de formació que pretenia aprofundir en les potencialitats que ofereix la internet social en l'articulació del treball en xarxa.

• Xarxes d'acció

Són espais generadors d'activitats i de treball coordinat en xarxa, que són la força i el motor de l'Acord.

Aquestes xarxes estan integrades per entitats, organitzacions i institucions de la ciutat que comparteixen unes finalitats, amb la voluntat de treballar conjuntament sobre un mateix eix i/o matèria i assolir millores en els respectius camps d'acció.

El nombre de xarxes s'ha incrementat progressivament des de l'inici de l'Acord. Actualment hi ha en funcionament nou xarxes d'acció:

- Xarxa d'acollida i acompanyament per a persones immigrants a Barcelona
- Xarxa d'atenció a persones sense llar
- Xarxa d'economia social de Barcelona
- Xarxa de centres oberts d'atenció a la infància i l'adolescència
- Xarxa de cultura per la inclusió social
- Xarxa de drets dels infants
- Xarxa de prevenció i convivència
- Xarxa de suport a les famílies cuidadores
- Xarxa d'habitatges d'inclusió social

• Comunicació de l'Acord

L'Acord Ciutadà disposa de pàgina web <http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva>, un butlletí electrònic mensual, i el

compte de Twitter @AcordCiutadà. El seu ús freqüent serveix per informar sobre temes clau, actes i activitats, projectes i experiències que promouen les diverses organitzacions i institucions membres entorn del àmbits social, comunitari i d'inclusió que s'esdevenen a la ciutat.

Les principals novetats del 2013 pel que fa a les eines d'informació i comunicació són: l'actualització de la solució gràfica o imatge de l'Acord, l'edició de nous materials comunicatius (un nou díptic informatiu, un display identificatiu, un adhesiu i un punt de llibre) i la posada en funcionament d'un espai web de promoció de la col·laboració amb les entitats socials de la ciutat i, singularment, de la Borsa de Voluntariat per una Barcelona Inclusiva.

• Actes i accions públics de l'Acord

– **Presentació del Pla d'Inclusió Social i l'inici de l'Estratègia Compartida per la Inclusió.** Al mes d'abril va tenir lloc la presentació del Pla per a la Inclusió Social 2012-2015 a la societat civil i al conjunt d'entitats de l'Acord Ciutadà al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona.

– **Jornada Anual de l'Acord 2013.** Al juny va tenir lloc la Jornada Anual de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva a l'IDEC de la Universitat Pompeu Fabra. La jornada va esdevenir l'espai de treball i reflexió sobre el procés d'elaboració de l'Estratègia Compartida.

– **Taula de deliberació: l'Acord com a promotor de la innovació social.** Al gener es va celebrar aquesta taula de deliberació per debatre entorn dels elements característics d'una cultura innovadora i creativa amb l'objectiu de superar amb èxit els canvis que comporta la crisi actual en l'enfocament de les polítiques socials i la

seva gestió a la ciutat. En aquest sentit es van presentar diverses experiències innovadores. També va centrar les diverses intervencions el tema de l'Acord com a element d'innovació i com a possible difusor de la innovació en projectes socials a Barcelona.

– **Sessió de treball amb els col·legis professionals de l'Acord Ciutadà.**

Amb la finalitat de continuar amb el desplegament de l'Estratègia Compartida per la Inclusió Social, l'Acord Ciutadà va organitzar el 13 de juny una sessió de treball amb els col·legis professionals de l'àmbit social que en formen part per reflexionar entorn del primer document estratègic de l'Estratègia i promoure la reflexió i la participació dels col·legiats.

– **Tallers d'accions en el marc del desplegament de l'Estratègia Compartida.** S'han organitzat tres sessions de treball específiques amb entitats membres de l'Acord.

• **Estratègia Compartida per una ciutat més inclusiva**

Gran part del treball i les accions impulsades per l'Acord Ciutadà durant l'any 2013 ha girat entorn de l'impuls d'una estratègia compartida d'inclusió social, un full de ruta per comprometre institucions i entitats socials per treballar plegats cap a una Barcelona més inclusiva i fer front conjuntament als aspectes socials de la crisi.

El Consell de Govern i la Comissió Executiva van aprovar un primer document esquema de l'Estratègia que ha estat el document base de treball que ha orientat el conjunt d'activitats i actes realitzats durant l'any.

• **Campanyes i projectes de col·laboració**

– **Espai web "Col·labora amb les entitats de Barcelona!"**

Al novembre va entrar en funcionament un nou espai web per promoció i canalitzar la col·laboració ciutadana amb les entitats socials de la ciutat, i especialment, el voluntariat, des del portal web de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva: <http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/colabora.html>

Aquesta iniciativa sorgeix de la col·laboració de la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya i l'Acord Ciutadà, on la ciutadania pot conèixer com col·laborar amb les entitats socials de Barcelona i on consten les demandes de voluntariat de les entitats.

– **Junts fem Nadal: el Nadal més solidari**

Un any més, l'Ajuntament de Barcelona va impulsar la campanya de Nadal "Junts fem Nadal", en què l'Acord Ciutadà va participar en tres iniciatives concretes:

◦ Del 13 al 22 de desembre, als Jardins de Gràcia, hi va haver la segona edició de la Fira Solidària de Nadal, on 36 entitats i empreses de la Xarxa d'Economia Social de Barcelona (XESB) que treballen per la inserció laboral de persones en risc d'exclusió social van exposar i vendre els seus productes.

◦ Tant a la Fira Solidària com en diverses entitats de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva es van poder adquirir, durant el Nadal, les polseres solidàries. La recaptació obtinguda per la venda va anar íntegrament per contribuir a finançar aquelles activitats o projectes d'atenció a les persones o col·lectius en risc d'exclusió social que duen a terme les entitats participants.

◦ S'ha promogut el voluntariat a través de la nova pàgina web permanent de col·laboració amb les entitats socials de Barcelona i de promoció del voluntariat.

– Gestió i repartiment d'entrades per assistir al Camp Nou

Un any més, el Futbol Club Barcelona va convidar les entitats socials de l'Acord Ciutadà a assistir a un partit de futbol al Camp Nou.

L'Acord Ciutadà va disposar de 2.154 entrades que va repartir a 69 entitats socials membres.

– Banc de Productes no Alimentaris

L'Associació Cívica La Nau i l'Institut de Reinserció Social (Fundació IReS) gestionen productes procedents del mecenatge i de donacions que fan les empreses amb la voluntat de distribuir aquest material a les entitats de l'Acord Ciutadà que atenen població en risc d'exclusió social.

Durant l'any 2013, 54 empreses i entitats van donar materials i productes per a la seva manipulació i/o distribució que es van repartir a 99 organitzacions i entitats sense ànim de lucre de la ciutat. En la distribució, recollida i manipulació van participar 40 persones voluntàries.

– L'Auditori Apropa i Apropa Cultura

Apropa Cultura és una iniciativa de L'Auditori que neix la temporada 2006/2007 sota el nom L'Auditori Apropa per donar resposta a l'interès i la demanda de determinats grups socials per assistir a concerts educatius programats pel Servei Educatiu de L'Auditori. Des de la Temporada 2010-2011, L'Auditori convidava a participar en aquest projecte altres equipaments de la ciutat de Barcelona, i inicia així el programa Apropa Cultura, oferint música, teatre, dansa i circ, amb la participació del Teatre Nacional de Catalunya, el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure.

L'any 2013 hi han participat 39 equipaments culturals (12 de la ciutat), que han ofert el 2% de les seves localitats a col·lectius en risc d'exclusió social.

En el programa participen 467 entitats i centres socials de la ciutat de Barce-

lona. Durant el 2013, el nombre total de persones de centres socials de la ciutat de Barcelona que han assistit a espectacles d'equipaments d'arreu de Catalunya és de 7.247 (inclou els educadors i acompanyants).

6. Plans de desenvolupament comunitari

L'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports col·labora amb els districtes municipals en la posada en marxa i el manteniment dels diferents plans de desenvolupament comunitari (PDC) de la ciutat, perquè es considera que són l'expressió més integrada i articulada de les accions conformades a partir de principis i metodologies comunitàries.

Al llarg del 2013 hi ha hagut 13 plans de desenvolupament comunitari en funcionament a la ciutat, que es relacionen a la taula 3.5.5.

Taula 3.5.5. Plans de desenvolupament comunitari
Departament de Participació Social, 2013

	Districte	Entitat gestora
PDC Barceloneta	Ciutat Vella	Associació Barceloneta Alerta (ABA)
PDC Sagrada Família	Eixample	Associació de Veïns de la Sagrada Família
PDC Poble-sec	Sants-Montjuïc	Coordinadora d'Entitats
PDC La Salut	Gràcia	La Miranda
PDC El Carmel	Horta-Guinardó	Associació Carmel Amunt
PDC Ciutat Meridiana	Nou Barris	Parròquia de Sant Bernat de Claravall
PDC Roquetes	Nou Barris	Plataforma d'Entitats de Roquetes
PDC Trinitat Nova	Nou Barris	Associació de Veïns de Trinitat Nova
PDC Verdum	Nou Barris	Associació Comunitària Verdum
PDC Baró de Viver	Sant Andreu	Associació de Veïns Pi i Margall
PDC Navas	Sant Andreu	Parròquia de Sant Joan Bosco
PDC Poblenou (Apropem-nos)	Sant Martí	Associació de Veïns del Poblenou
PDC Besòs-Maresme	Sant Martí	Associació En Xarxa
Total	13	

161

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

Enguany s'ha continuat el conveni de col·laboració amb la Unió d'Entitats de la Marina, d'acord amb el Districte, per tal que pugui esdevenir en el futur un PDC, i així potenciar l'acció comunitària en aquest barri de la ciutat.

ACTIVITATS RELLEVANTS DE L'ANY 2013

De les activitats desenvolupades al llarg del 2013 en destaquem les següents:

- Consell Municipal de Benestar Social

Pel que fa al CMBS, durant l'any 2013 cal destacar el treball conjunt realitzat amb el Consell de Ciutat presidit per l'alcalde al voltant de la crisi i el teixit associatiu. El resultat del treball es va concretar en un dictamen que recollia la contextualització; les principals iniciatives i experiències en el dret a l'alimentació i l'acció i la xarxa comunitària, i unes recomanacions finals i uns elements clau per a unes bones pràctiques per les entitats.

També cal destacar la creació d'una comissió de treball *ad hoc* per abordar la inserció laboral de persones amb discapacitat en el mercat ordinari, que va finalitzar amb recomanacions sobre la necessitat d'un futur model Barcelona en aquest àmbit.

- Consell Assessor de la Gent Gran

Cal esmentar la presentació d'una declaració pública de rebuig a les conseqüències de la crisi en les condicions de vida de les persones grans, que va ser presentada a l'alcalde per una representació del Consell. També el disseny d'un butlletí del Consell per part del grup de treball de comunicació, que permetrà difondre aspectes clau del Consell a entitats de gent gran de la ciutat i els districtes; així com una nova organització de la comissió territorial, que permetrà millorar la funció de suport del Consell

als consells i comissions de gent gran dels districtes.

- Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals

Cal destacar la creació de dos grups de treball al voltant de temes que han estat identificats com a prioritaris pel Consell, tant per abordar la realitat de les persones grans LGTB, com les dificultats de les persones trans vinculades a l'accés al mercat de treball. En ambdós casos les propostes han estat recollides per l'Ajuntament per tal de poder-les implementar.

- Consell Municipal del Poble Gitano

En aquest àmbit cal fer referència al treball impulsat pel Consell per al reconeixement del dia internacional en memòria de les víctimes gitanes de l'holocaust nazi durant la Segona Guerra Mundial.

- Acord Ciutadà i Estratègia Compartida

S'ha elaborat l'Estratègia Compartida, un full de ruta per comprometre a institucions i entitats socials per treballar plegats cap a una Barcelona més inclusiva i fer front conjuntament als aspectes socials de la crisi, que ha implicat moltes entitats i organitzacions de la ciutat en l'aportació de projectes i accions, i que permetrà al llarg del 2014 presentar-la i aprovar-la en el marc de l'Acord Ciutadà.

- Fira Solidària de Nadal

S'ha incrementat el nombre d'entitats que han participat en la Fira en relació amb l'any anterior, i s'ha consolidat d'aquesta proposta a la ciutat, com una fira que permet posar en valor la producció d'empreses d'inserció i centres especials d'ocupació que treballen per a la inserció laboral de persones amb dificultats mitjançant un treball productiu de qualitat.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Els principals reptes per al 2014 del Departament de Participació Social en els diferents àmbits d'actuació són:

- Enfortir i articular millor els diferents consells de participació social per tal que puguin elaborar recomanacions i propostes per millorar les polítiques de qualitat de vida a la ciutat, tenint en compte la creació de nous consells previstos i l'articulació entre els consells de ciutat i els consells o comissions de districtes.
- Introduir noves estratègies i metodologies de participació per aconseguir més implicació d'entitats i de la ciutadania en el procés de desenvolupament de les polítiques socials a la ciutat, com per

exemple la creació de comissions *ad hoc* per abordar temàtiques que preocupen l'Ajuntament i les entitats.

- Millorar els reglaments interns dels consells i aprovar el nou reglament de funcionalment intern del Consell Municipal de Benestar Social, primer consell de participació que va crear l'Ajuntament.
- Aprovar i desplegar l'Estratègia Compartida acordada en el marc del Pla Municipal per a la Inclusió Social 2012-2015 i de l'Acord Ciutadà, i incrementar les xarxes d'acció de l'Acord.

Emília Pallàs Zenke

Cap del Departament de Participació Social

163

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Direcció
de Serveis
d'Estratègia
i Innovació

Taula 3.5.6. Indicadors de producció dels serveis
Departament de Participació Social, 2013

	2012	2013	% increment
Consells i Òrgans de Participació Social			
Persones assistents a activitats	7.563	10.186	34,68
Entitats membres	740	801	8,24
Consell Municipal de Benestar Social			
Persones assistents a activitats	1.305	1.522	16,63
Entitats membres	129	149	15,50
Consell Assessor de la Gent Gran			
Persones assistents a activitats	1.881	929	-50,61*
Entitats membres	59	59	0,00
Consell Municipal del Poble Gitano			
Persones assistents a activitats	1.033	1.837	77,83
Entitats membres	23	23	0,00
Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals			
Persones assistents a activitats del Consell	99	311	214,14
Entitats membres	36	36	0,00
Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)			
Persones assistents a activitats de l'Acord	3.245	5.587	72,17
Entitats membres	493	534	8,32
Plans de desenvolupament comunitari (PDC)			
PDC en funcionament	14	13	-7,14

* El decrement d'aquesta dada es degut al fet que l'any 2012 es va celebrar l'Any Europeu de l'Envel·liment Actiu i la Solidaritat Intergeneracional, amb un conjunt d'activitats extraordinàries del Consell.

4.
DEPARTAMENT
DE SERVEIS
JURÍDICS

4. DEPARTAMENT DE SERVEIS JURÍDICS

MISSIÓ

La missió del Departament de Serveis Jurídics és donar suport i assessorament jurídic als òrgans de govern, consultius, directius i operatius de la Gerència en els diferents vessants de la seva actuació, la tramitació d'expedients i altres tasques expressament delegades per la Secretaria General de la corporació.

La cap del Departament és, a la vegada, la secretària jurídica delegada de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

ENTORN

L'any 2013 ha continuat essent un any amb una situació econòmica, financera i social a la ciutat amb impacte en el benestar social i la qualitat de vida de les persones, la qual cosa ha comportat que es mantingui un elevat volum d'expedients a tramitar i gestionar per part del Departament de Serveis Jurídics.

RECURSOS

El Departament de Serveis Jurídics ha sofert aquest any 2013 diversos canvis i transformacions a destacar, atès que s'han renovat la meitat dels efectius de la unitat, incloent-hi la figura del cap de la unitat. Aquest fet, si bé ha suposat un reforç per al Departament, també ha comportat un esforç addicional de tot el personal per adaptar-se i adequar-se a aquesta nova realitat, sense descuidar ni interrompre en cap moment l'activitat i el funcionament ordinari de la unitat i les tramitacions administratives.

Així, actualment l'equip del Departament de Serveis Jurídics està format per la cap del Departament, dos assessors jurídics, dos tècnics superiors en Dret i dos integrants de l'equip administratiu i de gestió d'expedients de contractació, convenis i subvencions.

Els recursos econòmics corresponents a aquest departament han estat 375.952,00 euros, tots corresponents al capítol de personal.

ACTIVITAT

L'any 2013 el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat, entre d'altres, 21 expedients oberts, 33 expedients negociats, 91 modificacions/pròrrogues contractuals, 196 convenis, 8 premis, 5 encomanes de gestió, 10 notes i 1 instrucció.

Cal destacar, entre d'altres, que l'any 2013 s'ha fet també la tramitació dels projectes següents:

- Elaboració de models i circuits de convenis.
- Adaptació als constants canvis normatius en matèria de contractació.
- Participació en el desenvolupament del projecte de contractació responsable i aplicació de clàusules socials, i s'ha posat l'accent en l'exigència del compliment de la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI) per part dels proveïdors.
- Inici dels tràmits per a la modificació de la normativa del Consell Municipal de Benestar Social.
- Integració de dos equipaments existents en el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), un nou concepte de servei de tractament integral de la dona i infants víctimes de violència masclista.
- Implantació del nou acolliment hivernal, en el marc del Servei d'Emergències Socials, per tal de donar cobertura a les necessitats reals de les persones sense sostre durant els mesos de fred.
- Actuacions relacionades amb el Pla d'Assentaments.

- Destacar també que aquest any 2013 des dels Serveis Jurídics s'ha participat en la coordinació d'alguns desallotjaments.

- S'ha col·laborat a posar especial èmfasi en les necessitats alimentàries dels infants.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Per al proper any tenim la previsió d'intensificar la millora de:

- Els procediments i circuits interns, especialment en l'àmbit de la contractació administrativa, el procediment sancionador i les penalitats en la contractació administrativa, per tal d'insistir en la necessitat de control de la fase d'execució dels contractes.

- El reforçament de la coordinació entre les diverses unitats jurídiques de l'Àrea i els instituts.

Núria Gilabert i Busquets

Cap del Departament de Serveis Jurídics

Taula 4.1. Indicadors de producció dels serveis
Departament de Serveis Jurídics, 2013

	2012	2013	% d'increment
Expedients oberts	29	21	-27,59
Expedients negociats	27	33	22,22
Convenis	182	196	7,69
Convenis sense despesa	–	33	–
Bases	–	8	–
Premis	–	8	–
Altres ¹	–	36	–

1. Encomandes, transferències, quotes, aportacions, sol·licituds de subvenció a altres Administracions, etc.

5.
ORGANISMES
AUTÒNOMS

5.1 INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

MISSIÓ

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB) té com a missió impulsar, organitzar i coordinar internament i externament el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i fer-ho amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

ENTORN

La situació general de crisi econòmica comporta l'augment consegüent de les situacions individuals i familiars de vulnerabilitat social, que ha fet incrementar la demanda de serveis socials a la ciutat, tant pel que fa a la xarxa municipal com a les entitats que treballen amb persones amb necessitat de recursos i prestacions socials.

L'esforç que des de l'Ajuntament s'està fent en l'habilitació de nous recursos i en la concertació amb les entitats socials de referència està pal·liant de manera important una situació que ja fa més de cinc anys que dura.

Cal esmentar també que els serveis socials s'estan convertint en el darrer recurs de qualsevol àmbit que no té resposta

per a determinades demandes dels ciutadans, així com una eina per certificar les capacitats econòmiques dels ciutadans per tal d'accedir a determinades ajudes o beneficis públics.

RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 5.1.1 mostra la liquidació del pressupost, que el 2013 s'ha incrementat en un 5,19 % respecte al 2012.

ACTIVITAT

1. Centres de Serveis Socials

Des dels centres de serveis socials s'atén la ciutadania per donar respostes orientades a cobrir les necessitats bàsiques o per assolir objectius que plantejgen les persones, especialment aquelles que presenten manca d'integració o autonomia, i es treballa per l'enfortiment de la xarxa social i relacional. Durant l'any 2013 s'han atès un total de 70.872 persones als centres de serveis socials, que han generat un volum de 188.904 atencions directes.

La tendència dels darrers anys, i també de l'any 2013, ha estat un augment progressiu de les persones ateses, amb un increment del 3,26% respecte al 2012, i d'un 4,96 % pel que fa a unitats d'atenció.

170

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Organismes
autònoms

Taula 5.1.1. Liquidació de pressupost
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Capítols de despesa	€	% de distribució
Personal	27.653.108,37	28,41
Béns corrents i serveis	62.767.444,85	64,48
Transferències corrents	6.922.054,28	7,11
Inversió i transferències de capital	–	–
Total	97.342.607,50	100,00
Fonts de finançament		
Ajuntament	97.565.334,28	99,59
Altres fonts*	396.977,73	0,41
Total	97.962.312,01	100,00

* Altres fonts: preus públics del SAD i del Servei d'Àpats en Companyia, interessos bancaris, cànon i rendiments de les empreses adjudicatàries del SAD. La diferència entre els ingressos i les despeses correspon a l'aplicació de romanents de tresoreria de l'any 2012.

Taula 5.1.2. Recursos humans

Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

	Directius/ves Comandaments	Tècnics / ques	Administratius/ves i auxiliars	Altres	Total 2013	Mitjana d'edat	% dones
Gerència	11	3	1	–	15	48,8	80,00
Departament de Recursos Humans	1	3	4	–	8	47,3	88,00
Direcció de Serveis Generals i Planificació Territorial	1	1	9	–	11	47,0	55,00
Departament de Serveis Socials Bàsics	1	13	–	–	14	44,2	79,00
Equip volant	0	3	1	–	4	36,8	100,00
Personal traspasat*	0	–	–	14	14	63,4	36,00
Centres de serveis socials	38	406	82	–	526	43,4	88,00
Total IMSS	52	429	97	14	592	42,6	86,00
Mitjana d'edat (total sense el personal traspasat)	49,2	42,5	46,1	63,4	–	–	–
% de dones	82,70	89,00	81,00	36,00	–	–	–

* Personal traspasat a l'IMSS per tramitar la seva prejubilació.

Taula 5.1.3. Personal dels centres de serveis socials per perfil professional

Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Districtes	Directors/res	Psicòlegs/logues	Educadors/res	Treballadors/res socials	UGA*	Altres	Total del districte
Ciutat Vella	5	5	12	36	9	1	68
Eixample	6	3	9	45	12	1	76
Sants-Montjuïc	4	3	10	38	7	–	62
Les Corts	2	1	2	12	4	–	21
Sarrià - Sant Gervasi	1	1	3	14	4	1	24
Gràcia	3	1	6	22	5	1	38
Horta-Guinardó	5	3	11	32	9	1	61
Nou Barris	5	3	12	35	9	1	65
Sant Andreu	2	3	6	22	6	–	39
Sant Martí	5	4	11	41	10	1	72
Total	38	27	82	297	75	7	526

* UGA: Unitat de Gestió Administrativa.

També cal esmentar que s'aprecia un fort impacte qualitatiu de les situacions ateses, motivat per un augment considerable de la diversitat i complexitat de les tipologies i situacions de les persones que han entrat en el sistema d'atenció (taula 5.1.4).

Taula 5.1.4. Persones ateses i atencions als centres de serveis socials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Persones ateses als CSS	68.635	70.872	3,26
Unitats d'atenció	179.973	188.904*	4,96

* Aquest valor no té en compte la cancel·lació de les entrevistes programades. Si es descompten les cancel·lacions el nombre d'unitats d'atenció és de 188.610.

2. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

El SAD és el conjunt de serveis que ofereixen suport a les persones en el seu domicili, per tal que mantinguin o millorin la seva qualitat de vida en el seu entorn habitual.

• Servei d'Atenció Personal

El servei inclou les tasques realitzades pels treballadors i treballadores en el domicili de la persona usuària (neteja, atenció personal...). El Servei d'Atenció Personal ha experimentat

un gran creixement l'any 2013, seguint la tendència dels darrers anys.

Enguany s'ha licitat un nou contracte que ha suposat millores destacades en el cost i els requeriments de qualitat del servei (taula 5.1.5).

3. Servei d'Àpats Socials: Servei d'Àpats en Companyia i Servei d'Àpats a Domicili

El Servei d'Àpats Socials és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones en situació de vulnerabilitat o persones grans en situació de fragilitat que atén simultàniament les necessitats de gaudir d'una alimentació equilibrada i d'un espai relacional acollidor. Aquest servei facilita els vincles d'amistat (en el cas del Servei d'Àpats en Companyia) i de connexió amb la comunitat. El servei inclou el Servei d'Àpats en Companyia i Servei d'Àpats a Domicili.

Els àpats se serveixen al domicili de la persona beneficiària en el cas dels àpats a domicili i en els menjadors habilitats a l'efecte en el cas de la modalitat d'àpats en companyia.

El 2013 s'han ofert 960 places repartides en 26 punts de prestació del Servei d'Àpats en Companyia. Pel que fa al Servei d'Àpats a Domicili s'han servit 342.303 menús, cosa que representa un increment del 21,23% respecte a l'any 2012, i el nombre de persones ateses ha estat de 1.251 (taula 5.1.6).

4. Elaboració de Programes Individuals d'Atenció (PIA)

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), estableix com a instrument de procediment i reconeixement de la situació de dependència i les prestacions o serveis corresponents els programes individuals d'atenció (PIA), que elaboren els profes-

Taula 5.1.5. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Persones usuàries ateses durant tot l'any*	18.788	19.375	-
Hores de SAD	2.883.708	3.237.355	12,26
Import econòmic (€)	52.596.497,81	55.932.105,93	6,34

* El valor de l'any 2012 inclou els àpats a domicili, que l'any 2013 no es comptabilitzen.

Taula 5.1.6. Servei d'Àpats Socials
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Àpats en companyia	2012	2013	% d'increment
Menjadors	24	26	8,33
Places ofertes (màximes)	841	960	14,15
Persones (usuàries) ateses	1.039	1.042	0,29
Àpats (o menús) servits	168.694	197.194	16,89
Àpats a domicili	2012	2013	% d'increment
Persones (usuàries) ateses	1.138	1.251	9,93
Àpats (o menús) servits	282.368	342.303	21,23

Taula 5.1.7. PIA inicials finalitzats en el període 2008-2013
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Any	PIA inicials finalitzats *	% d'increment
2008	8.529	-
2009	8.863	3,92
2010	14.366	62,09
2011	10.680	-25,66
2012	13.662	27,92
2013	7.873	-42,37

* Inclouen els PIA's Ajuntament de Barcelona i Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN)

Taula 5.1.8. Ajuts econòmics d'inclusió per districtes
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Districtes	2012		2013		% d'increment dels imports
	Nombre d'ajuts	Import (€)	Nombre d'ajuts	Import (€)	
Ciutat Vella	3.205	594.667,48	4.053	883.902,82	48,64
Eixample	1.255	264.942,94	1.939	344.628,36	30,08
Sants-Montjuïc	1.830	337.964,44	2.306	483.158,15	42,96
Les Corts	588	150.858,51	740	175.808,61	16,54
Sarrià - Sant Gervasi	667	121.521,57	933	161.747,19	33,10
Gràcia	1.105	284.833,14	1.599	352.274,67	23,68
Horta-Guinardó	2.541	430.765,80	3.167	784.585,34	82,14
Nou Barris	1.996	411.774,37	4.456	845.441,19	105,32
Sant Andreu	1.090	224.215,98	1.553	303.756,01	35,47
Sant Martí	1.402	313.583,48	2.897	598.775,76	90,95
Barcelona	15.679	3.135.127,71	23.643	4.934.078,10	57,38

Taula 5.1.9. Ajuts econòmics d'inclusió per conceptes
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Conceptes	2012		2013		% d'increment dels imports
	Nombre d'ajuts	Import (€)	Nombre d'ajuts	Import (€)	
Alimentació	2.923	263.442,11	3.980	601.000,68	128,13
Roba i higiene personal	520	10.070,43	382	20.194,56	100,53
Transport	1.002	70.144,00	1.703	108.439,36	54,60
Salut	1.158	168.300,29	1.617	233.439,47	38,70
Habitatge, allotjament	3.078	1.258.622,48	4.092	1684.088,14	33,80
Habitatge, manteniment	3.625	830.773,16	4.540	1060.415,05	27,64
Escolars	2.063	345.973,05	5.285	930.996,60	169,10
Lleure	835	113.169,71	1.475	222.479,71	96,59
Inserció laboral	137	23.003,39	175	25.746,50	11,92
Altres	338	51.629,09	394	47.278,03	-8,43
Total	15.679	3.135.127,70	23.643	4.934.078,10	57,38

sionals dels Serveis Socials Bàsics (taula 5.1.7).

5. Ajuts econòmics d'inclusió

Són prestacions econòmiques destinades a la cobertura de necessitats bàsiques, que es concedeixen a persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica puntual o que es troben en situacions de pobresa i/o exclusió social. S'hi inclouen tant les prestacions de serveis com les econòmiques.

L'impacte de la crisi econòmica s'ha fet notar en els ajuts econòmics d'inclusió. Aquest any s'ha incrementat en un 50,79% el nombre d'ajuts concedits respecte a l'any passat. L'any 2013 s'hi han destinat 4.934.078,10 euros, que suposa un increment d'un 57,38% respecte a l'any 2012.

L'any 2012 ja s'havia simplificat el procés dels ajuts econòmics a famílies a través d'unes targetes moneder al servei dels CSS de la ciutat i d'una nova aplicació informàtica que permet reduir el temps de la gestió per a les famílies.

Enguany s'ha creat la targeta moneder "Barcelona Solidària", que és un nou instrument per canalitzar els ajuts d'alimentació. Els usuaris veuen com l'ajut és més ràpid, digne i a més té descomptes en diversos establiments comercials de la ciutat.

S'ha d'assenyalar, però, que els diversos conceptes d'ajuts econòmics a famílies són vasos comunicants; per exemple, l'ajut en despeses d'habitatge fa que les famílies puguin destinar recursos propis a alimentació i altres necessitats (taules 5.1.8 i 5.1.9).

6. Projectes grupals, comunitaris i coordinació institucional

Una part important de la tasca que duen a terme els centres de serveis socials consisteix en el desenvolupament de projectes grupals, comunitaris i de coordinació institucional, d'acord amb el caràcter polivalent, comunitari i preventiu que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.

En aquest sentit, durant l'any 2013 s'ha impulsat el desenvolupament de projectes d'acord amb les línies d'actuació marcades en els plans d'actuació social territorial de cada districte i emmarcats en els mateixos programes d'acció social dels CSS.

Així doncs, pel que fa a projectes grupals i/o comunitaris, el nombre d'intervencions fetes han estat de 159 a tota la ciutat. En relació amb les accions de coordinació institucional, cal destacar projectes generalitzats a escala de ciutat com les comissions socials als centres educatius, les comissions d'absentisme de cada districte, els circuits

territorials Barcelona contra la Violència vers les Dones, els circuits de maltractament Infantil i altres espais de treball

ESDEVENIMENTS RELLEVANTS DE L'ANY 2013

Les accions desenvolupades més rellevants han estat les següents:

1. Al llarg del 2013 s'han engegat els projectes que es detallen a la taula 5.1.11.
2. El 2013 s'han dut a terme un total de 22 convenis amb diferents entitats del tercer sector per un import total de 2.385.967,29 euros (taula 5.1.12).

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Tal com ja s'ha explicat, el repte del mandat és adaptar el model dels serveis socials de Barcelona a la nova realitat social marcada pel context de crisi econòmica.

Taula 5.1.10. Projectes grupals i comunitaris
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

	Projectes comunitaris	Projectes grupals
Ciutat Vella	12	15
Eixample	8	16
Sants-Montjuïc	10	28
Les Corts	1	4
Sarrià – Sant Gervasi	3	5
Gràcia	1	2
Horta–Guinardó	3	6
Nou Barris	14	6
Sant Andreu	2	3
Sant Martí	6	14
Barcelona	60	99

Taula 5.1.11. Nous projectes iniciats al 2013
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Projecte	Tipus de millora	Resultat
Programa targeta "Barcelona Solidària"	Nou projecte	Lliurament de 800 targetes a usuaris dels CSS. Convenis amb gremis, associacions i empreses de distribució d'aliments. Acords amb entitats socials
Radars	Ampliació	Extensió a tots els districtes de Barcelona, a excepció de Sants-Montjuïc
Plec del SAD / adjudicació del SAD	Eficiència/ qualitat	Optimització de 12 milions d'euros i millores de qualitat en el servei
Concurs de neteges de xoc / arranjaments	Eficiència/ qualitat	Conveni marc d'homologació de 10 empreses per a la gestió dels serveis
Pobresa energètica	Nou projecte	Millora de l'atenció a persones vulnerables en matèria de subministraments d'energia i aigua
Àpats en companyia	Ampliació	Creació de dos menjadors nous

Taula 5.1.12. Convenis

Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

Entitat		Import (€)
Formació i treball	Programa d'Entregues Socials (PES)	300.000,00
	Formació i inserció sociolaboral	10.500,00
	Suport a famílies en risc d'exclusió, especialment nadons i infants (Bressol)	87.000,00
ADSIS	Intervenció socioeducativa en infants i joves en risc d'exclusió social al medi obert	36.000,00
Surt	Inserció laboral de dones vulnerables	10.300,00
Èxit	Inserció sociolaboral de joves en risc entre 16 i 21 anys	36.723,38
Engrunes	Inserció sociolaboral	20.767,80
Futur	Intervenció socioeducativa en infants i joves en risc d'exclusió social en el medi obert	20.767,80
Accio Solidària contra l'Atur	Inserció sociolaboral	20.767,80
IGOP (Institut de Govern i Polítiques Públiques)	Elaboració de documents, tutories i formació en relació amb l'acció comunitària	40.000,00
IRES	Casal en Família: intervenció familiar de caràcter preventiu i socioeducatiu	18.000,00
Barcelona Activa	Inserció sociolaboral de persones en risc o situació d'exclusió social (PISL)	232.025,00
	Foment de la inserció laboral mitjançant la Xarxa d'Economia Social	20.000,00
Creu Roja / Higiene Mental Les Corts / Amics de la Gent Gran	Radars: reduir el risc d'aïllament i exclusió social de la gent gran	50.000,00
Banc dels Aliments	Distribució d'excedents d'aliments a col·lectius d'exclusió	150.000,00
Pro Vida	Ajuts per a mares gestants i/o amb nadons en risc	20.000,00
Creu Roja Barcelona	Accions de treball social amb la promoció de voluntariat	275.130,91
	Geolocalització de persones amb deteriorament cognitiu (LOPE)	49.400,30
	Lots de suport social per cobrir necessitats bàsiques	110.000,00
Càritas Diocesana	Atenció social a persones vulnerables	228.949,80
ARED	Inserció sociolaboral de persones vulnerables	60.000,00
	Acollida temporal de persones vulnerables	3.750,00
AVI (Associació Vida Independent)	Adaptació funcional de la llar de persones grans amb dependència i/o discapacitat	500.000,00
Temps i Compromís	Distribució d'aliments frescos a famílies en risc	12.000,00
Universitat de Girona	Recerca aplicada per valorar les pràctiques d'intervenció psicosocioeducativa en famílies amb infants en risc	17.500,00
Sant Joan de Déu / Serveis Socials de Barcelona	Menjador Social de la Creu dels Molers per a gent gran	7.745,00
Associació Acció Hospitalària	Cobertura de necessitats bàsiques i atenció a persones grans vulnerables	39.420,00
Col·legis d'Educadors Socials, de Diplomats en Treball Social, de Psicòlegs de Catalunya	Presentació i posterior organització de les X Jornades de Serveis Socials	9.219,50
Total		2.385.967,29

Per això l'IMSSB, en coordinació amb l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, continuarà durant l'any 2014 executant els objectius operatius previstos al Pla de Mandat, que estan emmarcats en els següents objectius estratègics:

1. Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i adaptar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient.

2. Repensar les noves formes d'intervenció adaptades al context actual i als recursos disponibles que garanteixin la cobertura de les necessitats.

3. Millorar l'accessibilitat dels ciutadans als serveis socials.

4. Potenciar el treball col·laboratiu i en xarxa amb la resta d'agents per tal d'afrontar amb èxit les situacions derivades del complex entorn actual.

5. Desenvolupar el sistema de gestió dels professionals de l'IMSSB per tal de garantir els objectius de l'Institut.

Àngels Canals Vila

Gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials

Taula 5.1.13. Indicadors de producció dels serveis
Institut Municipal de Serveis Socials, 2013

	2012	2013	% d'increment
Centres de serveis socials			
Unitats d'atenció	179.973	188.904 ¹	4,96
Persones ateses	68.635	70.872	3,26
Servei d'Atenció Domiciliària			
Persones ateses	18.788	19.375 ²	-
Elaboració de PIA			
PIA inicials finalitzats ³	13.662	7.873	-42,37

1. Aquest valor no té en compte la cancel·lació de les entrevistes programades. Si es descompten aquestes entrevistes, el nombre d'unitats d'atenció és de 188.610.

2. El valor de l'any 2012 inclou els àpats a domicili, a diferència de l'any 2013, en que no s'han tingut en compte.

3. Inclouen els PIA's Ajuntament de Barcelona i Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN)

5.2

INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

MISSIÓ

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD) té com a missió dissenyar i impulsar les polítiques de promoció de l'accessibilitat de les persones amb discapacitat als serveis, les activitats i els espais de la ciutat, tant pel que fa a les possibilitats de desplaçament com d'accedir i gaudir d'aquests recursos com a part de la ciutadania.

Per tal de portar a terme la seva missió, l'IMD estructura la seva organització en tres unitats de treball:

- Promoció i suport
- Gestió de serveis d'atenció directa
- Planificació i prospectiva

L'IMD també és present a Internet: www.bcn.cat/imd.

ENTORN

Un dels objectius principals de l'IMD és fomentar l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat, una línia de treball que s'implementa mitjançant diferents actuacions i serveis, entre els quals destaca el Servei Municipal d'Assistent Personal. En reconeixement a la innovació que suposa aquest servei, l'IMD ha organitzat unes jornades de treball mitjançant les quals s'ha fet la difusió del programa municipal de vida independent i s'han reunit experts de Catalunya i altres països de la Unió Europea per debatre sobre la realitat dels serveis i les eines per a una vida independent. Durant dos dies, un total de 13 experts van presentar diferents models de gestió de serveis d'assistència personal, i també es va organitzar una mostra d'ajudes tècniques per facilitar i augmentar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, gràcies a la col·laboració d'entitats i empreses del sector. En ocasió d'aquestes jornades, a què van assistir 200 persones, es van presentar els resultats de

l'estudi "Avaluació de l'impacte social del Servei Municipal d'Assistent Personal de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat".

RECURSOS

Abans de repassar els aspectes més rellevants de la gestió i les fites més significatives assolides al llarg del 2013, farem menció dels recursos humans i econòmics de què hem disposat (taules 5.2.1 i 5.2.2).

La despesa total obligada es manté en relació amb l'any anterior i correspon a la continuïtat en el dimensionament dels serveis que presta. Cal destacar l'ampliació en un 29% del pressupost aplicat a la formalització de convenis amb entitats de persones amb discapacitat de Barcelona per a la realització de projectes d'inserció laboral, millora de l'autonomia personal, atenció social, el Servei Respir, i innovació. En total sumen 1.464.530 euros.

Pel que fa a les fonts de finançament, es manté l'esforç en l'aportació municipal que s'aplica a subvencions extraordinàries. Les línies de finançament extern es mantenen en relació amb l'any anterior.

En termes totals, es manté la plantilla de l'any anterior. Està formada per 48 dones i 14 homes, la qual cosa suposa un 77,4% i un 22,6% respectivament. La mitjana d'edat total és de 47,4 anys.

ACTIVITAT

Mitjançant aquests recursos, l'IMD promou diverses activitats dirigides a la promoció i atenció de les persones amb discapacitat, amb vista a la seva integració social, segons els principis de normalització i reconeixement de la diferència. Amb aquesta finalitat, l'IMD treballa amb la col·laboració d'altres òrgans i àrees municipals i estructura les seves actua-

Taula 5.2.1. Liquidació del pressupost
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2013

Despesa	Gerència i administració	Planificació i prospectiva	Promoció i suport	Serveis d'atenció directa	Total	%
Personal	366.366	99.656	535.685	1.941.541	2.943.248	34,25
Béns corrents i serveis	94.188	29.759	339.517	546.766	1.010.230	11,75
Financeres	393	0	0	0	393	0,00
Transferències corrents	237.600	62.048	651.426	3.655.281	4.606.355	53,60
Inversions i transferències de capital	9.188	0	649	24.098	33.935	0,39
Total	707.736	191.462	1.527.277	6.167.686	8.594.161	100,00
Finançament						
Ajuntament	770.574	191.462	1.527.277	3.058.521	5.547.835	62,72
Altres fonts	187.895	0	0	3.109.164	3.297.059	37,28
Romanents incorporats	0	0	0	0	0	0,00
Total	958.469	191.462	1.527.277	6.167.686	8.844.894	100,00

Taula 5.2. 2. Recursos humans a 31/12/2013
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2013

Despesa	Gerència i Administració	Planificació i prospectiva	Promoció i suport	Serveis d'atenció directa	Total	%
Tècnic superior	2	2	–	8	12	19,35
Tècnic mitjà	4	2	12	12	30	48,39
Administratiu/va i tècnic/a auxiliar administratiu especial	2	–	–	9	11	17,74
Auxiliar administratiu/va, auxiliar administratiu/va especial i subaltern	4	–	–	5	9	14,52
Total	12	4	12	34	62	100,00
Personal fix	11	3	9	28	51	82,26
Personal interí	1	1	2	6	11	17,74

cions al voltant dels objectius estratègics següents:

1. Ciutat de futur sense barreres. Avançar en la construcció d'un model de ciutat de futur sense barreres, dissenyat de manera transversal per garantir el gaudi de tots els drets de les persones amb discapacitat, que faci possible l'autonomia personal i la vida independent, mitjançant la implicació i la participació de la ciutadania. Per això es treballa en **accessibilitat, mobilitat, habitatge, recerca i coneixement i participació.**

2. Autonomia personal i independència de les persones amb discapacitat. Fomentar i facilitar la prestació de serveis i donar suport als àmbits municipals per tal que les persones amb discapacitat puguin desenvolupar la seva vida de la manera més independent i autònoma possible. S'han ampliat les prestacions de suport als **serveis a les persones, serveis especialitzats, pla d'equips i projectes amb entitats.**

De les actuacions desenvolupades durant el 2013, en destaquem les següents:

1. Ciutat de futur sense barreres

• Accessibilitat

El grup de treball per a la millora de l'accessibilitat, liderat per l'Institut i constituït per tècnics municipals, ha iniciat el seu treball tractant dos temes: el sistema de dades centrals sobre la situació de l'accessibilitat i l'elaboració d'un manual de bones pràctiques en edificis públics.

S'han treballat conjuntament amb els tècnics de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) les mesures d'accessibilitat del Born Centre Cultural, de manera preferent en la guia multimèdia accessible, la subtitulació i l'audiodescripció de l'exposició permanent.

S'ha elaborat un document de recomanacions per a una normativa gràfica accessible conjuntament amb el Departament de Comunicació. També s'ha continuat treballant per garantir l'accessibilitat comunicativa a les persones amb discapacitat, facilitant: transcripcions escrites en pantalla, interpretació en el llenguatge de signes i instal·lació d'anells magnètics a diferents sales d'equipaments municipals i en els actes públics més significatius de la ciutat.

S'ha participat en la taula de treball de substitució de franges de detecció d'encaminaments de cautxú per peces de panot, on hi ha el Grup de Treball de Millora de l'Accessibilitat (GTMA), Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), Espai Vial i Urbanisme de l'Àrea d'Hàbitat Urbà. Com a resultat, s'han retirat 1.438 encaminaments de cautxú i se n'han col·locat 1.575 de panot.

• Mobilitat

El nou disseny de la targeta d'aparcament amb sistema antifrau i la contractació d'un equip extern han permès reduir el temps de tramitació i concessió d'aquestes targetes de 200 a 50 dies.

Quant a la xarxa de metro, el 86% de les estacions tenen ascensor, el 2% estan en obres, el 12% amb projecte d'obres i 122 estacions tenen mecanismes per minimitzar l'espai entre l'andana i l'accés als vagons. La xarxa d'autobusos és totalment accessible i incorpora un sistema d'informació a l'usuari (SIU). També s'ha instal·lat el sistema de pantalles d'informació a l'usuari (PIU) en 283 marquesines.

S'ha dissenyat i iniciat la campanya "Amb transport públic, Barcelona no té límits", en col·laboració amb TMB, amb l'objectiu d'encoratjar totes les persones a fer ús del transport públic. El desplegament de la campanya inclou: una acció de carrer, dos vídeos, 250.000 tríptics, 20.000 díptics, 30 vinils per a autobusos, 148 emissions de falca de ràdio, sis insercions d'anuncis en premsa, tres insercions-anunci a xarxes socials, 80 OPI (Objecte Publicitari Il·luminat), un *microsite*¹ i una aplicació per a mòbil.

• Habitatge

Pel que fa a les polítiques d'habitatge s'han adjudicat 160 habitatges a persones amb discapacitat.

En relació amb la cessió d'habitatges a entitats, s'han cedit dos habitatges nous a una entitat de persones amb discapacitat. En el període de vigència del Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016 s'han cedit un total de 25 habitatges a sis entitats que porten projectes de vida independent.

• Recerca i coneixement

L'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom, que gestiona l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat compta, a la fi de 2013, 101 ciutats, 21 organitzacions i 194 bones pràctiques (www.bcn.cat/europeforall).

1. Pàgina web que estén o amplia la funcionalitat de llocs web primaris.

L'IMD és membre del grup de treball Barrier-free City for All de la xarxa de ciutats europees Eurocities per tal d'intercanviar experiències i identificar solucions en l'àmbit de l'accessibilitat i les persones amb discapacitat. Al llarg del 2013 s'ha participat en les reunions del grup organitzades a Dresden i Frankfurt, on s'han presentat dues ponències: una sobre l'accessibilitat al Born Centre Cultural i una altra sobre l'assessorament en relació amb la discapacitat i l'accessibilitat per a professionals de l'Ajuntament de Barcelona.

Així mateix s'ha col·laborat en el projecte ObertaMent, l'objectiu del qual és la lluita contra les pràctiques estigmatitzadores i discriminatòries que viuen les persones amb un problema de salut mental. Durant aquest any s'ha fet la campanya "Es busca famós que doni la cara per la salut mental", i s'han posat en marxa els equips d'activistes contra l'estigma. Aquest projecte té el suport de la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona.

Durant l'any 2013 s'han elaborat els estudis següents:

- Informe d'excel·lència en gestió de la discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona.
- Població amb discapacitat a Barcelona ciutat i districtes.

• Participació

S'han fet dues taules temàtiques i quatre reunions per tal d'aportar solucions a temes sobre accessibilitat a les platges i accés de vehicles elèctrics, tipus scooter, als autobusos. Les taules han estat integrades per representants de les persones amb discapacitat del Consell Rector, entitats del sector de persones amb discapacitat i tècnics municipals.

Quant a les sessions informatives, se n'han fet quatre sobre els temes se-

güents: el Born Centre Cultural, l'ordenança de terrasses, la nova xarxa d'autobusos i la campanya "BCN no té límits", en què han participat 33 representants d'entitats de persones amb discapacitat.

En els Consells d'Accessibilitat, les taules d'entitats i els grups de treball dels districtes han participat un total de 439 assistents.

2. Autonomia i independència de les persones amb discapacitat

• Suport als serveis a les persones

El servei de suport al bany per a persones amb discapacitat a les platges de Barcelona ha atès 2.734 persones, amb un total de 5.400 intervencions, i hi han col·laborat 106 voluntaris que han ofert 2.622 hores d'atenció voluntària.

La campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i joves ha tingut 558 torns d'activitat i s'ha disposat de monitors de suport per a un total de 240 nens i nenes amb discapacitat. A més, s'ha donat suport a onze casals especials on han participat 190 nens i nenes. La despesa total de les vacances d'estiu ha estat de 243.051 euros.

També s'ha col·laborat amb el projecte "Temps de barri, temps per tu", perquè les famílies i els cuidadors d'infants, joves i adults amb discapacitat tinguin temps de lleure propi. En el projecte s'han atès 125 persones amb discapacitat.

• Serveis especialitzats

El Servei Municipal d'Assistent Personal ha atès 30 persones a les quals ha donat 60.820 hores de servei.

Dels sis habitatges de la Vila Olímpica, tres han passat a ser d'ús individual per tal de garantir una millor qualitat de vida.

La llar residència Valldaura i els pisos amb suport Casa Bloc han atès 31 persones amb discapacitat intel·lectual.

El Servei Públic de Transport Especial, que l'IMD dona conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona ha estat utilitzat per 4.135 persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) ha continuat col·laborant amb Parcs i Jardins de Barcelona per tal de millorar la integració laboral de 54 treballadors amb discapacitat. Durant el 2013, l'EAL també ha elaborat 616 itineraris d'inserció laboral amb actuacions de recerca, formació i inserció.

Els equips interdisciplinaris de petita infància (Serveis d'Atenció Precoç) han iniciat sis grups terapèutics on han participat 27 famílies amb un total de 56 sessions, i un curs de massatge infantil on han participat 24 famílies en 8 sessions. També s'ha continuat amb el projecte de teràpia aquàtica, en el qual 15 famílies han gaudit de 35 sessions.

• Projectes amb entitats

L'Institut ha assessorat i informat un total de 321 projectes dins la convocatòria de subvencions a projectes d'entitats de ciutat i districte. D'aquests projectes se n'han aprovat i subvencionat 247 per un import total de 578.879,8 euros.

També s'han signat convenis de col·laboració amb entitats de persones amb discapacitat per desenvolupar 72 projectes d'inserció laboral, autonomia personal i vida independent, i innovació i atenció social per un import total de 1.464.530 euros.

ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Com a actuacions més rellevants de l'any 2013 destaquem:

- En el Projecte de Cerca d'Innovacions d'Ocupabilitat de les persones amb discapacitat en el mercat laboral ordinari es van identificar 112 innovacions i cinc van ser escollides per ser presentades en un acte públic a Barcelona, davant de 350 assistents. Un document recull les 23 experiències millors.
- Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat: s'han organitzat més de 45 actes, jornades, xerrades, exposicions, sessions de teatre i cinema.
- Nova *newsletter Barcelona Accessible*, de la qual s'han fet dues trameses i un compte nou a Twitter, amb l'emissió de 582 tuits i 374 seguidors.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Per a l'any 2014 es plantegen com a reptes principals:

- La creació del Consell de Participació de les Persones amb Discapacitat.
- La cooperació amb els Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CEDIAP) de la ciutat de Barcelona.
- La creació d'una primera xarxa de serveis d'inserció laboral de persones amb discapacitat.
- La creació de places del Servei de Respir en serveis residencials.

Ramon Lamiel i Villaró
Gerent de l'Institut Municipal
de Persones amb Discapacitat

Taula 5.2.3. Indicadors de producció dels serveis
 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2013

	2012	2013	% d'increment
Persones amb discapacitat informades	29.261	32.685	11,70
DIVULGACIÓ I COMUNICACIÓ			
Intervencions, actes, jornades, conferències, cursets	49	45	-8,16
Intervencions premsa i RTV, web, i xarxes socials ¹	12	886	-
Exemplars de material divulgatiu	1.448	1.500	3,59
Exemplars de revistes, llibres...	464	400	-13,79
SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC			
Usuaris i usuàries atesos	6.684	5.548	-17,00
Targetes de transport adaptat atorgades	2.453	4.119	67,92
Targetes d'aparcament tramitades	2.925	3.940	34,70
SERVEI DE PROMOCIÓ I SUPORT			
Serveis personals (serveis socials, educació, cultura, esport...)	3.196	2.683 ²	-16,05
Serveis tècnics (urbanisme, via pública, transport)	1.011	863 ²	-14,64
Associacionisme i participació ²	606	498	-17,82
Comunicació	388	467	20,36
SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL			
Viatges realitzats	270.521	286.714	5,99
SERVEI D'ATENCIÓ PRECOÇ (Ciutat Vella i Nou Barris)			
Nens i nenes atesos	544	576	5,88
EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)			
Valoracions i orientacions laborals	371	372	0,27
Contractes laborals aconseguits	213	261	22,54
Inscripcions en cursos de formació	205	272	32,68

1. Dades no comparables perquè l'any 2013 s'incorpora la gestió del web i xarxes socials.

2. Baixes temporals de dues persones del Servei de Promoció i Suport durant el 2013.

5.3 INSTITUT BARCELONA ESPORTS

MISSIÓ

L'Institut Barcelona Esports (IBE) té com a missió donar suport i participar en la gestió de l'esport i l'activitat física de manera innovadora i eficaç per contribuir al desenvolupament de la ciutat i la seva projecció internacional des de la pràctica esportiva.

ENTORN

L'Institut Barcelona Esports és un organisme autònom local. És un instrument bàsic en la gestió municipal de l'esport i presta i dona suport als projectes associatius i federatius que es desenvolupen a la ciutat. Assumeix un rol important en el seguiment i control de la prestació dels serveis esportius des de la xarxa d'equipaments esportius municipals.

RECURSOS

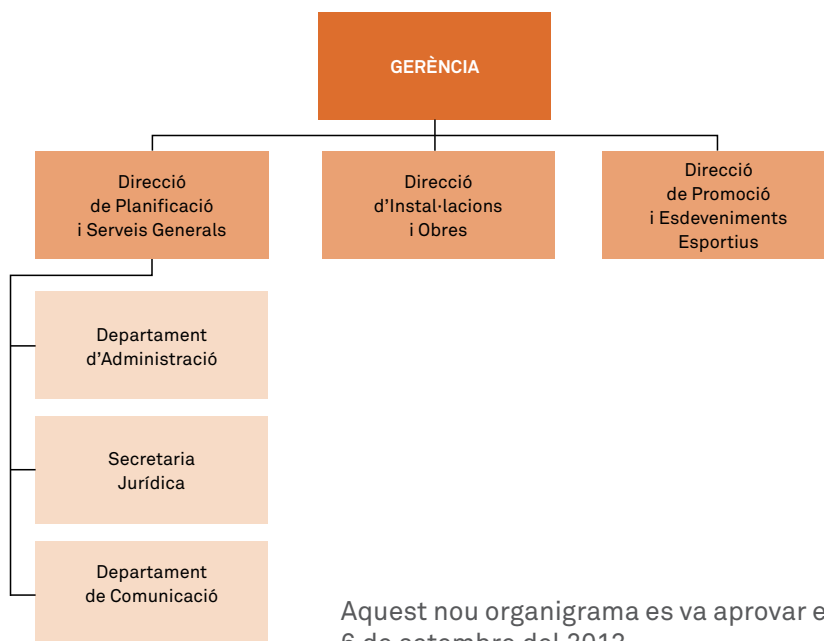
Els recursos de l'Institut Barcelona Esports s'han dedicat a fomentar la promoció esportiva, organitzar i donar suport a esdeveniments esportius, fer

el seguiment de la gestió dels equipaments adscrits a l'Institut, i invertir en obres de millora i arranjamant en instal·lacions esportives.

En aquest any 2013 s'ha dut a terme una reorganització e tructural de l'Institut Barcelona Esports (IBE) que ha consistit a:

- Extingir el Gabinet de Relacions Externes, el Departament de Planificació i Gestió d'Instal·lacions i el Departament de Projectes i Obres.
- Crear la Direcció de Planificació i Serveis Generals, i adscriure a aquesta nova direcció les entitats ja existents:
 - Departament d'Administració
 - Departament de Comunicació
 - Secretaria Jurídica
- Crear, també, la Direcció de Serveis d'Instal·lacions i Obres.

Amb aquests canvis organitzatius l'organigrama de l'IBE ha passat a ser el següent:



Aquest nou organigrama es va aprovar el 6 de setembre del 2013.

Taula 5.3.1. Liquidació del pressupost. Despeses
Institut Barcelona Esports, 2013

Capítols de despesa	Gestió de l'esport a Barcelona	Foment i promoció de la pràctica esportiva	Esdeveniments esportius	Instal·lacions esportives	Total	%
Personal	2.760.250,07	0,00	0,00	0,00	2.760.250,07	7,03%
Béns corrents i serveis	518.878,52	1.149.399,63	2.832.792,93	3.272.167,39	7.773.238,47	19,81%
Transferències corrents	10.174,72	5.800.907,02	15.591.670,20	2.197.201,31	23.599.953,25	60,13%
Inversions	8.586,24	0,00	0,00	5.103.487,73	5.112.073,97	13,03%
Total	3.297.889,55	6.950.306,65	18.424.463,13	10.572.856,43	39.245.515,76	100,00%

Taula 5.3.2. Liquidació del pressupost. Ingressos
Institut Barcelona Esports, 2013

Fonts de finançament	€	%
Ajuntament de Barcelona	35.445.601,78	87,81
Diputació de Barcelona	2.000.000,00	4,95
Altres fonts	2.662.118,52	6,59
Romanents incorporats	260.276,94	0,64
Total	40.367.997,24	100,00

ACTIVITAT

L'Institut Barcelona Esports, mitjançant les seves direccions i departaments, ha desenvolupat les actuacions destacables següents:

1. Direcció d'Instal·lacions i Obres

• Actuacions relacionades amb la planificació i el control de la gestió de les instal·lacions esportives

La Direcció d'Instal·lacions i Obres assumeix el control i seguiment de la gestió de les Instal·lacions Esportives Municipals (IEM) adscrites a l'IBE, mitjançant la relació directa i continuada amb els seus concessionaris, per supervisar i analitzar-ne la gestió, conservació i millora.

Les IEM adscrites a l'Institut Barcelona Esports es classifiquen en 44 centres esportius municipals (CEM) i 13 instal·lacions esportives singulars.

Aquest conjunt de 57 instal·lacions donen servei a més de 558.000 persones usuàries (usuaris individuals, escoles, clubs, associacions, etc.) i, a més, els centres esportius municipals acullen prop de 176.000 persones abonades (és a dir, ciutadans i ciutadanes que paguen una quota mensual que els dóna dret a accedir lliurement a la majoria d'espais i a un bon nombre de serveis i activitats de la instal·lació).

Algunes de les eines que permeten dur a terme la supervisió i analitzar la gestió d'aquests 57 equipaments esportius, així com vetllar per la seva conservació i proposar accions de millora són: les comissions tècniques de gestió, les comissions de seguiment, els consells d'equipament, així com també l'avaluació constant dels indicadors relacionats amb el seu funcionament.

A més d'aquesta tasca continuada i quotidiana de supervisió del funcionament de les instal·lacions adscrites a l'IBE, durant el 2013 s'han dut a terme algunes actuacions concretes, entre les quals cal destacar:

- La formalització del contracte del servei de cardioprotecció de 69 instal·lacions esportives municipals de la ciutat el mes de juny, amb la col·locació de 71 aparells. Això, amb les contractacions fetes directament des de la resta d'instal·lacions esportives (fonamentalment els CEM), ha permès tenir cardioprotegida tota la xarxa d'equipaments esportius municipals.
- L'anàlisi de problemàtiques concretes relacionades amb les concessions de certes instal·lacions esportives i propostes de solució: modificacions contractuals de cinc centres esportius municipals (la Bordeta, Artesania, Can Cuiàs, Trinitat Vella i Can Toda); subvencions extraordinàries a l'explotació per garantir l'equilibri econòmic financer de cinc concessions (els CEM Mundet, Horta, Verneda, la Bordeta i Pau Negre - Parc del Migdia).
- La licitació i adjudicació de l'Escola Municipal d'Hípica, la Sala d'Esgrima de Reina Elisenda, l'Estadi Joan Serrahima, així com de l'Espai de Mar (que ha passat a ser adscrit aquest any a l'IBE).
- L'aplicació de la Mesura de Govern per afavorir l'ús de la població en situació d'atur dels centres esportius municipals: a desembre de 2013, 5.293 persones han gaudit d'aquest programa, que ha comportat una despesa d'1.217.465 euros.
- La realització d'una sessió de treball general i ordinària amb els gestors de les instal·lacions esportives municipals adscrites a l'Institut, on el

grup de treball sobre l'homogeneïtzació dels continguts bàsics dels reglaments d'instal·lacions esportives municipals va presentar les seves conclusions al conjunt de gestors de les IEM. **A més, aquest any s'ha dut a terme una altra sessió amb tots els operadors esportius de la ciutat (inclosos els privats associatius i privats comercials) en el marc de la campanya "#esportabarcelona".**

- S'ha continuat treballant en la definició de propostes sobre els usos, les activitats i els possibles espais esportius en la franja del front marítim, així com en la distribució i els usos dels locals del passeig Marítim.
- L'any 2013 s'ha completat el desenvolupament d'un dels instruments bàsics en el seguiment de la gestió dels equipaments esportius: el Sistema d'Informació d'Esports (SIE).

• Projectes i obres

Aquest 2013 s'han dut a terme les diagnòstics tècniques dels 37 camps de futbol de la ciutat de Barcelona i de 20 centres esportius municipals (instal·lacions amb abonats), considerades prioritàries per conèixer el seu estat en qüestions de seguretat i manteniment, com també per prioritzar i calendaritzar les actuacions necessàries per obtenir la llicència ambiental.

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant l'Institut Barcelona Esports i Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA (BIM-SA), ha executat durant l'any 2013 obres de millora i manteniment en equipaments esportius municipals per un total de 6.998.026,33 euros, destinats a condicionament de diferents instal·lacions. La taula 5.3.4 presenta els projectes més destacats.

Un total de 44 equipaments esportius municipals s'han vist beneficiats amb aquestes inversions, on s'han dut a ter-

Taula 5.3.3. Projectes i obres
Institut Barcelona Esports, 2013

Descripció	Pressupost (€)	Òrgan executor
Redacció de projectes i estudis previs (CEM i IEM diverses)	297.700,12	IBE
Gran manteniment (CEM i IEM diverses)	1.287.118,95	IBE
Adequació a normativa (CEM i IEM diverses)	1.080.314,86	IBE
Rehabilitació i millora (Piscina Municipal de Montjuïc, CEM Marbella)	2.438.353,80	IBE
Col·locació de gespa artificial en camps de futbol i rugbi	1.072.178,18	BIMSA
Construcció i reforma dels parcs esportius urbans dels Jardins Àurea Cuadrado (Districte de les Corts) i de la Mar Bella (Districte de Sant Martí)	457.408,00	BIMSA
Rehabilitació del CEM Velòdrom	161.788,60	BIMSA
Redacció de projectes	88.977,00	BIMSA
Millora dels vestidors i actuacions d'accessibilitat a la Piscina del Club Natació Montjuïc, mitjançant subvenció, per a la utilització com a seu d'entrenaments per als Mundials de Natació Barcelona 2013.	114.187,00	CN Montjuïc

me 87 actuacions de gran manteniment, millora i adequació a normatives. Destaquen les actuacions següents:

- Reparació de la lluernia de la nau central del CEM Estació del Nord.
- Rehabilitació d'elements deteriorats en façanes i urbanització del CEM Olímpics Vall d'Hebron.
- Inici de les obres d'instal·lació de gespa artificial als Camps Municipals de Futbol de Canyelles, Vallbona i Ibèria, i al Camp Municipal de Rugbi de la Foixarda.
- Inici de les obres de construcció de dos parcs esportius urbans nous als Jardins d'Àurea Cuadrado i al Parc de la Mar Bella (Pla d'implementació d'skateparcs a Barcelona).

També el 2013 han finalitzat les obres de remodelació de les dues piscines cobertes del CEM Júpiter, que han millorat considerablement l'oferta esportiva a les persones usuàries de l'equipament i als veïns de l'entorn més proper.

L'Institut Barcelona Esports s'ha incorporat a l'equip de treball transversal que està col·laborant en el disseny de la reforma de la plaça de les Glòries i els usos provisionals dels espais que en el procés d'execució d'aquest projecte es puguin desenvolupar.

2. Direcció de Promoció i Esdeveniments Esportius

La Direcció de Promoció i Esdeveniments Esportius de l'Institut Barcelona Esports ha desenvolupat les activitats següents:

2.1. Esdeveniments esportius

• Esdeveniments de projecció internacional

A més de les competicions celebrades al llarg de l'any, sens dubte els quatre èxits més importants pel que fa als esdeveniments de projecció internacional han estat:

- La fase final del Campionat del Món d'Handbol de seleccions masculines

- Els X Games Barcelona 2013
- Els XV Campionats del Món de Natació Barcelona 2013
- La Final de la Copa de les Nacions de Salts d'Hípica, organitzada pel Reial Club de Polo de Barcelona, dins de la Barcelona Equestrian Challenge

L'any 2013 va començar amb l'organització dels Mundials d'Handbol, en què Barcelona va acollir les fases finals d'aquesta competició i la selecció de l'Estat espanyol es va proclamar campiona del món.

Els X Games han estat la gran cita dels esports urbans i de tendència que ha difós la imatge de Barcelona arreu del món, que va arribar a 232 milions de llars a través de les imatges de la cadena de TV nord-americana ESPN. Un espectacle que, segons estudis fets per una consultoria, ha suposat un impacte econòmic de més de 54 milions d'euros (inclosa l'estimació de l'impacte sobre els mitjans de comunicació de l'Estat espanyol).

Però el gran esdeveniment de l'any ha estat la quinzena edició dels Campionats del Món de Natació de la FINA, que va convidar tot el món a visitar el denominat "Planeta Aigua", que es va instal·lar a l'Anella Olímpica del Parc de Montjuïc. Durant tres setmanes dels mesos de juliol i agost la ciutat va acollir la celebració de competicions de natació, waterpolo, natació sincronitzada, salts de trampolí, natació en aigües obertes i la gran novetat: el *high diving* o salts des de gran alçada.

Aquest esdeveniment ha suposat per a la nostra ciutat posar el nom de Barcelona en el mapa internacional com a capital de l'esport, un gran èxit esportiu, on els esportistes catalans van ser els grans protagonistes. També ha comportat un gran impacte (directe, indirecte i induït) sobre l'economia catalana, que

va ser de 210,7 milions d'euros (més 53,7 milions d'impacte mediàtic estatal).

L'excepcionalitat d'aquestes fites no ha d'amagar un important i potent calendari d'esdeveniments esportius, tant de caire internacional com nacional, que són cites habituals per als amants de l'esport. El Torneig Internacional d'Hoquei de Reis va donar la benvinguda al nou any celebrant la seva edició número 66. Poques setmanes més tard, el Palau Sant Jordi acollia el Trial i Enduro Indoor Internacional de Barcelona, amb dos espectacles de motor en un espai tan emblemàtic com aquesta instal·lació. L'Open Banc Sabadell (Torneig de tennis Conde de Godó) va permetre veure competir algunes de les millors raquetes en aquest ATP 500, i també guanyar l'actual número 1 del món, Rafa Nadal.

L'habitual cita amb el Concurs de Salts Internacional de Barcelona (CSIO), organitzat pel RC de Polo, enguany s'ha vist reforçada pel fet d'haver acollit la final de la Copa de les Nacions d'Hípica. Un fet que, unit a la creació de la Barcelona Equestrian Challenge, ha convertit la nostra ciutat en un dels indrets internacionals de referència per al món del cavall.

La ciutat ha tornat a acollir l'organització de 26 competicions federades trofeus internacionals Ciutat de Barcelona, que han tingut, un cop més, la participació dels millors esportistes d'elit a escala internacional. Competicions com l'esgrima, en la modalitat d'espasa femenina, juntament amb la natació o el tennis de taula van ser algunes d'aquestes disciplines que ja des de fa molts anys converteixen la nostra ciutat en punt de trobada i competició d'aquests esports.

Al mes de maig la ciutat va acollir el 45è Torneig Internacional de Polo Barcelona Polo Clàssic, que va permetre gaudir de l'enfrontament de sis equips formats per jugadors provinents de diferents països del món. La setmana següent, el circuit de Montmeló, que des d'aquest any por-

ta el nom de Barcelona en la seva denominació, va acollir la 23a edició del Gran Premi de Fórmula 1, amb un gran èxit de públic.

Les motos del Gran Premi de Catalunya de Moto GP, la VI Regata Puig de Vela Clàssica de Barcelona, els trofeus de futbol Joan Gamper i Ciutat de Barcelona —Memorial F. Lara— jugats pels dos equips de la ciutat, van ser també proves que es vénen disputant de manera ininterrompuda.

La tardor va donar la benvinguda a la celebració, per segon any, dels partits puntuables del circuit europeu de l'Euro Hoquei League, que van tenir com a escenari les instal·lacions del Complex Esportiu Municipal Pau Negre de Montjuïc. La triatló no va faltar a la cita i durant el primer diumenge d'octubre més de 5.200 triatletes van gaudir d'un escenari esplèndid per a la pràctica d'aquestes tres disciplines que conformen aquesta modalitat esportiva olímpica per les platges i carrers de la Vila Olímpica.

A l'edició d'enguany del WRC Ral·li RACC Catalunya Barcelona - Costa Daurada, l'etapa de Barcelona a Salou va passar a ser competitiva. Així, a partir d'aquesta edició Barcelona serà la sortida de la primera etapa d'un dels millors ral·lis del circuit del Mundial.

Altres competicions de gran projecció van ser la celebració de la Lliga Nacional de Traineres, que va triar Barcelona com a seu fora del País Basc i escenari de la competència de les millors embarcacions del Cantàbric.

Per acomiadar l'any, Barcelona va acollir la celebració de la final de la Copa Asobal d'Handbol, en què va resultar vencedor l'equip de la ciutat.

• Esdeveniments de participació popular

Els grans esdeveniments no han d'amagar l'èxit que suposa l'organització i ce-

lebració dels anomenats esdeveniments de participació popular. Cal posar de manifest i atorgar valor al fet que la participació en les curses urbanes, any rere any, s'incrementa, a conseqüència del gran nombre de ciutadans i ciutadanes que practiquen activitat física amb l'objectiu de fer salut i gaudir de l'esport a l'aire lliure. Un total de 241.677 persones han participat a les principals curses organitzades a la ciutat.

No obstant això, l'edició 2013 de la Marató de Barcelona va veure minvada la seva participació, passant dels 19.711 inscrits l'any 2012 als 18.651 d'aquest any. Malgrat aquest fet, val la pena destacar la gran presència d'atletes estrangers (un 43% del total de participants) i l'excel·lent nivell competitiu de la prova.

La Cursa de la Mercè, la cursa popular per excel·lència, va confirmar la tendència de creixement, passant dels 16.000 participants als 16.875 (sobre una xifra de 17.500 inscrits), mantenint el seu caràcter social. Tots els ingressos per inscripció es van destinar a projectes solidaris impulsats per entitats de la nostra ciutat.

Si la Mercè va ser massiva i es va veure incrementada, la Cursa de les Dones va arribar a un nou rècord de participació. La xifra de 20.000 esportistes inscrites deixava enrere les 15.500 de l'any anterior.

Les caminades del Barnatresc van ser novament un espai de participació i descoberta de la ciutat. 26.381 persones van triar aquesta activitat, concretada en onze sortides per la ciutat i el seu entorn. La participació femenina va ser d'un 59,4%.

• Els esdeveniments i la promoció esportiva

Relacionat amb els grans esdeveniments de la ciutat, s'ha continuat aprofitant aquestes ocasions **per fer promoció**

esportiva escolar. Així s'ha fet amb el Campionat del Món d'Handbol 2013, a partir del qual s'ha posat en marxa i s'està desenvolupant un programa específic anomenat "Barcelona HandboliCat", previst fins al juny del 2014. Aquesta promoció esportiva també s'ha fet en relació amb els X Games, i de manera més àmplia amb els Mundials de Natació.

• L'esport com a eina de solidaritat

No podem pas oblidar les accions de solidaritat. Les aportacions solidàries recollides a través de la inscripció en les curses organitzades per l'Ajuntament de Barcelona l'any 2013 (la Cursa de la Mercè, la Marató i la Cursa dels Nassos) han ascendit a uns 145.000 euros, uns diners que s'han destinat a 12 projectes solidaris engegats per entitats del Tercer Sector.

La celebració d'aquests esdeveniments internacionals i la seva projecció entre la ciutadania més jove ha estat possible gràcies a la seva promoció i presència al Festival de la Infància, on a través d'activitats promogudes pels comitès organitzadors i l'Ajuntament s'ha apropiat aquests esports als més joves.

S'ha treballat de manera conjunta amb diferents departaments i àrees de l'Ajuntament per establir la llicència extraordinària d'activitats dels esdeveniments que se celebren a la ciutat amb el clar objectiu d'impulsar la promoció, homogeneïtzació i coordinació dels tràmits relatius a llicències, mobilitat i seguretat.

Finalment, cal destacar que el 2013 l'Institut Barcelona Esports ha contribuït amb la seva gestió a la celebració de més de 116 esdeveniments, que han fet més esportiva la vida de la ciutat.

2.2. Promoció esportiva

La Direcció de Promoció i Esdeveniments Esportius de l'Institut Barcelona Esports

ha desenvolupat les seves principals línies de treball en la promoció de l'activitat física i l'esport en l'edat escolar (dins i fora d'horari lectiu), entre col·lectius específics (persones discapacitades, nouvingudes o en risc d'exclusió social, gent gran, etc.) i el foment de l'activitat física per a la salut i en l'espai públic.

En destaquen els fets i les activitats següents:

• Plans d'esport en l'edat escolar

Pel que fa a l'horari lectiu, s'ha mantingut i augmentat el suport a l'educació física escolar amb el Pla "L'escola fa esport a la ciutat", amb accions com "Ja nedo", el biatló i triatló escolars, les curses d'orientació, el raid atlètic, "Joc perdut", "Flic flac circ", "Dansa ara", "L'esport... fa per tu" (gimnàstica, hoquei sobre patins, judo, handbol, corfbol, waterpolo, esgrima, escacs, escalada, tamborí, touch, voleibol i rem), "Escala de valors" ("La competició en +", "A la grada, passió i seny", i "L'esport inclou"), "Sobre rodes, pedala" i "De marxa fent esport".

El conjunt de programes i activitats que configuren el Pla "L'escola fa esport a la ciutat" han tingut 48.248 participacions.

S'han organitzat les Jornades d'Educació i Esport per contribuir a la formació permanent del professorat d'educació física i dels tècnics d'esport en l'edat escolar participants en el pla.

Quant a la promoció esportiva en l'edat escolar fora de l'horari lectiu, el desenvolupament del Pla d'Esport en Edat Escolar de la ciutat s'ha restringit, principalment, a dues accions: d'una banda, la publicació i la difusió, al setembre, de la *Guia d'oferta esportiva per a infants i joves*, amb el recull d'activitats esportives proposades a la ciutadania per les entitats, les instal·lacions i els centres educatius que han desitjat figurar-hi i, d'altra banda, a la continuïtat de plans de creixement a nou centres educatius i instal·

lacions esportives on es dóna suport per consolidar l'escassa oferta existent d'activitats esportives fora d'horari escolar. En relació amb aquest tipus d'actuacions, cal destacar el programa "Convivim esportivament" que pretén fomentar la pràctica esportiva com a instrument de prevenció de l'exclusió social.

La mesura consta de dos grans eixos:

– Pla "Aprent esportivament"

Està format per dues fases: una fase inicial o d'activació, en què s'impulsarà la pràctica esportiva, i una segona fase de creixement, en què seguirà existint el suport però es donarà el protagonisme a la xarxa associativa del barri, que serà qui tindrà la responsabilitat de desenvolupar els projectes esportius concrets. D'aquesta manera s'aconseguirà gradualment més autonomia organitzativa per part del centre educatiu.

– Pla "Eines per a la convivència"

Ve definit per la intenció de donar sortida als joves que es troben fora del sistema educatiu i no han entrat en el laboral. A través de l'esport, es donen eines i es facilita l'adquisició d'habilitats que poden servir-los per a la seva inserció laboral, fins i tot dins del món esportiu, com a futurs monitors d'aquest projecte.

Durant el curs 2012-2013, els participants en la fase d'activació del pla "Aprent esportivament" i "Eines per a la convivència" han estat 1.610.

Si hi sumem els participants en la fase de creixement del pla "Aprent esportivament", la xifra total arriba a 2.576.

Altres programes i accions de promoció esportiva per a la població en l'edat escolar. Relacionats amb la promoció esportiva en l'edat escolar, han continuat

altres programes i campanyes de promoció esportiva com:

– Els Campus Olímpia, integrats dins la campanya municipal de vacances, amb 15.300 participants.

– La campanya "Compta fins a tres", en el marc de la qual s'han lliurat els onzens Premis a l'Esportivitat, i s'han incorporat a la pàgina web diversos articles i recursos adreçats als agents del sector.

– També cal destacar la continuïtat del servei de préstec de material esportiu a escoles i clubs.

• Programa "L'esport inclou"

En el marc de la promoció esportiva entre el col·lectiu de persones amb discapacitat, s'ha continuat amb la implantació de "L'esport inclou" amb la qual s'avança en la voluntat de fer que l'accés a la pràctica esportiva sigui un fet normalitzat i universal per a totes les persones amb discapacitat.

"L'esport inclou" ha assumit el servei de suport al vestidor amb 27 beneficiaris, el servei de monitoratge de suport (als CEM), el servei d'assessorament pedagògic i el pla de formació, amb 477 participants, dirigit al personal dels centres esportius municipals i entitats del Pla Municipal d'Esport en Edat Escolar de Barcelona.

S'ha continuat incentivant la participació d'esportistes amb discapacitat en els esdeveniments esportius: 1.517 persones amb discapacitat hi han participat durant l'any 2013. Igualment, s'ha garantit la participació de l'alumnat amb discapacitat en el programa "L'escola fa esport a la ciutat", facilitant material adaptat al servei de préstec. I finalment s'ha continuat vetllant pel compliment de la normativa d'accessibilitat en els projectes de remodelació d'instal·lacions esportives municipals.

• Programa “Activa’t”

El Programa “Activa’t” ha tornat a ser l’acció més destacada en relació amb la **promoció esportiva entre el col·lectiu de gent gran**. Enguany s’ha assolit la xifra de 1.255 persones inscrites. Aquest programa fomenta la pràctica d’activitat física a l’aire lliure amb l’objectiu de portar una vida activa en els àmbits psicològic i social, trobar-se en millors condicions i disminuir el risc de malalties, mentre es gaudeix dels espais verds de la ciutat. Es duu a terme dos dies a la setmana a cada espai i ofereix dos tipus d’activitats: caminades suaus pels parcs i places combinades amb propostes d’exercicis de memòria i gimnàstiques orientals (*tai-txi i txi-kung*).

3. Direcció de Planificació i Serveis Generals

L’Institut Barcelona Esports, a més de desenvolupar les tasques de planificació i gestió que té assignades, també assumeix un rol important en l’impuls o suport a actuacions que permeten la generació d’accions formatives, i en especial en relació amb les que tenen a veure amb les dinàmiques esportives que es donen a la ciutat.

• Comunicació

El Departament de Comunicació i Premsa ha gestionat la publicitat i elements informatius vinculats a 42 actes. Sobre aquests, s’han gestionat 47 permisos de publicitat a la via pública (banderoles o opis).

En aquest apartat cal destacar la feina encaminada a aconseguir la implicació dels operadors de les activitats esportives de la ciutat en aplicar els criteris gràfics de la Direcció de Comunicació corporativa. Un exemple destacat ha estat la campanya “#esportabarcelona”, amb la participació dels principals operadors de 84 equipaments públics i privats de la ciutat.

D’altra banda, aquest departament ha coordinat la gestió de la presència corporativa en els grans esdeveniments internacionals que han tingut lloc el 2013.

Cal destacar en l’apartat d’Internet i xarxes socials la gestió del projecte de creació del nou portal web d’esports, que estarà operatiu al principi de l’any 2014. S’han generat un total de 146 notícies i s’han creat cinc webs específiques vinculades a actes.

Pel que fa a l’activitat relacionada amb els mitjans de comunicació, el departament ha intervingut en la confecció de 31 dossiers de premsa, ha emès un total de 187 notes informatives (incloent convocatòries i agenda de cap de setmana) i ha gestionat un total de 20 rodes de premsa, així com 17 entrevistes.

El 2013 ha estat l’any de les publicacions institucionals. S’ha editat un quadern de prestigi sobre els àmbits d’actuació genèrics de l’IBE, *A Barcelona, l’esport és capital / Barcelona, la capital de l’esport*; i s’ha editat el llibre del Pla Estratégic de l’Esport a Barcelona. Durant el segon semestre s’han iniciat els processos d’edició d’altres publicacions com ara *Why Catalonia is sport* (INDESCAT), i la sèrie dedicada a consells esportius per a gent gran. El quadern *Dona i esport* també s’ha editat, vinculat a la celebració dels premis del mateix nom.

Cal esmentar també les publicacions de caire més informatiu general, com ara els productes vinculats a la promoció de l’esport en l’edat escolar *L’escola fa esport a la ciutat* i *L’esport ens fa més grans*.

Per acabar, el Departament de Comunicació ha col·laborat en l’organització i gestió d’actes de representativitat institucional, vinculats també als grans esdeveniments internacionals: muntatge dels estands municipals de la Fan Fest, Barcelona Open Banc Sabadell, X Games, Mundials de Natació, i col·laboració en la gestió de les activitats vinculades.

4. Formació, estudis, ponències, seminaris, congressos i publicacions

Les principals accions emmarcades en els diferents plans i programes gestionades per l'IBE durant l'any 2013 han estat les següents:

- S'ha editat la vuitena edició de la *Guia d'oferta esportiva per a infants i joves*, que es publica des del 2006 amb les actualitzacions corresponents per a cada curs escolar.
- 183 mestres han participat en les Jornades d'Educació Física celebrades per proporcionar formació continuada al professorat d'educació física.
- 477 directores, tècnics i personal d'atenció al públic han participat en els seminaris de formació del programa "L'esport inclou", per tal de millorar la prestació del servei a les persones amb discapacitat que utilitzen els equipaments esportius municipals.
- 300 persones van assistir a la primera Jornada "Quan l'esport es fa gran" organitzada el 30 de setembre.
- El maig del 2013 es va tornar a celebrar el Barcelona International FICTS Festival, Festival Internacional de Cinema de l'Esport de la Federació Internacional de Cinema i Televisió Esportius (FICTS). És una mostra internacional de produccions audiovisuals relacionades amb el món de l'esport i els seus valors, i forma part del World FICTS Challenge, un circuit internacional constituït per catorze festivals dedicats exclusivament a produccions audiovisuals amb temàtica esportiva.
- Aquest 2013 s'ha realitzat l'Enquesta d'hàbits esportius de la població escolar de Barcelona, que ha permès conèixer quina és la situació de la

pràctica esportiva dels nois i noies de la ciutat.

S'ha participat i/o col·laborat en els següents congressos i seminaris:

- Congrés Internacional d'Història de l'Activitat Física i l'Esport (celebrat a Barcelona).
- X Fòrum Olímpic "Esport i economia, models de futur" (organitzat per la Fundació Barcelona Olímpica el mes d'octubre a Barcelona).
- V Congrés MOVE, organitzat per la International Sport and Culture Association (ISCA) i celebrat també a Barcelona el mes d'octubre.
- Seminari Internacional sobre Esport i Cohesió Social, organitzat per l'Institut Nacional d'Educació Física de Catalunya (INEFC), centre de Barcelona.
- Educasport World Forum, organitzat a París al mes de novembre. Participació en una taula rodona sobre el treball en xarxa i el foment de sinèrgies entre diferents actors per a la posada en marxa d'iniciatives innovadores mitjançant l'esport.

5. Relacions internacionals i institucionals

Destaquem:

- El lliurament a dotze entitats socials dels ingressos obtinguts per les inscripcions a la Cursa de la Mercè, la Marató de Barcelona i la Cursa dels Nassos.
- L'atenció a diverses delegacions internacionals, per intercanviar experiències relatives als jocs olímpics (instal·lacions, organització, llegat olímpic per a la ciutat, etc.).
- La presència institucional en els actes i esdeveniments organitzats per les

entitats i clubs de la ciutat, així com recepcions amb l'alcalde de la ciutat als esportistes i equips que han aconseguit èxits esportius en diferents modalitats: voleibol, beisbol, waterpolo i natació sincronitzada, en diferents competicions nacionals o internacionals.

6. Participació

El 10 de juliol, i presidida per l'alcalde de Barcelona i la 4a tinent d'alcalde, es va dur a terme al Saló de Cent la sessió constituent del Consell Municipal de l'Esport de Barcelona.

Un total de 89 persones en són membres en representació de la corporació municipal, federacions, associacions, clubs i entitats esportives, entitats i empreses gestores d'equipaments públics i privats, de l'àmbit universitari de les ciències de l'esport i l'activitat física, dels col·legis professionals de periodistes, metges i llicenciats en educació física i esport, de les federacions d'associacions de pares i mares d'alumnes, i de persones esportistes, exesportistes o persones de reconeguda vàlua en el món de l'esport.

Aquest Consell ha de ser un espai de relació i participació entre els diversos agents i actors del sistema esportiu de la ciutat de Barcelona, però alhora ha d'esdevenir un òrgan consultiu i de participació sectorial, i també un instrument per potenciar la promoció de l'esport i l'activitat física a la ciutat.

ESDEVENIMENTS I ACTIVITATS RELLEVANTS

De tots els fets del 2013 que s'han presentat en aquesta memòria volem destacar els següents:

En relació amb la millora de la xarxa d'equipaments esportius municipals de la ciutat:

- S'han dut a terme projectes en 41 instal·lacions esportives, amb un total de 87 obres de millora i condicionament, actuant als deu districtes de la ciutat.

En total s'ha executat una inversió de set milions d'euros en equipaments esportius municipals.

- El nombre de participants en els diferents esdeveniments esportius que s'han fet a Barcelona, i que han rebut algun tipus de suport des de l'Institut Barcelona Esport, ha superat la xifra dels 296.000, un 20,63% més que l'any 2012.

- Novament la ciutat s'ha tornat a projectar internacionalment amb un ampli calendari de competicions d'àmbit estatal i internacional, entre les quals, a part dels grans esdeveniments ja citats (Mundials d'Handbol i Natació, X Games i Copa de les Nacions de Salts d'Hípica), també cal mencionar:

- La Zurich Marató de Barcelona
- La Mitja Marató de Barcelona
- La Final de la Copa Asobal d'Handbol
- La sortida del Ral·li Catalunya Barcelona-Costa Daurada
- El Barcelona Open Banc Sabadell de Tennis. Trofeu Conde de Godó
- La Ultra Trail de Barcelona
- La Triatló de Barcelona
- Una prova de la Lliga Nacional de Traineres
- El Raid BCN - Besòs d'Hípica

- Un conjunt d'esdeveniments que han projectat internacionalment amb molta força la ciutat, fins al punt que en el rànquing Sports City Index establert per la consultora suïssa TSE Consulting, que identifica les ciutats més esportives del món, Barcelona el desembre de 2013 va assolir la segona posició, darrere només de Londres, però davant de grans ciutats com Sydney (3a), Melbourne (4a), Pequín (5a), Vancouver (6a), París (7a), Tòquio (8a), Nova York (9a) i Ciutat del Cap (10a).

- La ciutat de Barcelona ha passat a ser membre del Comitè Executiu de la Unió Mundial de Ciutats Olímpiques (UMVO).

- Durant el 2013, s'ha presentat com a mesura de govern al Plenari del Consell Municipal el Pla d'Esport en Edat Escolar.

- Aquest any també s'ha dut a terme la sessió constituent del Consell Municipal de l'Esport de Barcelona, com l'òrgan de participació del sector de l'esport de l'Ajuntament de Barcelona.

REPTES DE FUTUR PER A L'ANY 2014

Els principals reptes de l'Institut de Barcelona Esports previstos per al 2014 són:

- Desenvolupament dels projectes del Pla d'Acció 2012-2015 del Pla Estratègic de l'Esport de Barcelona 2012-2022.

- Millorar la coordinació territorial en temes esportius.

- Actualització del projecte Jocs Olímpics i Paralímpics d'Hivern Barcelona-Pirineu de l'any 2026.

- Pla d'intervenció d'obres de millores en els equipaments esportius municipals adscrits a l'IBE en funció dels resultats de les diagnosis fetes prèviament.

- Continuarem avançant en l'homogeneïtzació de criteris i processos de la gestió dels equipaments esportius municipals.

- Acollir el següents grans esdeveniments:

- Final d'Europa a Sis de clubs de waterpolo
- El Campionat del Món de Bàsquet
- El Gran Prix de Patinatge Artístic sobre Gel
- La Barcelona World Race

- Dinamitzar el Consell Municipal de l'Esport de Barcelona.

- Continuar treballant en la cohesió social lligada a l'esport.

Teresa Batet Calaf

Gerent de l'Institut Barcelona Esports

Taula 5.3.4. Indicadors de producció dels serveis
Institut Barcelona Esports, 2013

	2012	2013	% increment
GESTIÓ D'EQUIPAMENTS ESPORTIUS ADSCRITS A L'IBE			
Abonats a 31 de desembre	175.444	176.744	0,74
Persones usuàries	515.650	558.429	8,30
ORGANITZACIÓ D'ESDEVENIMENTS ESPORTIUS			
Participants en les activitats populars	247.307	296.357	19,83
FOMENT DE LA PRÀCTICA ESPORTIVA (participants)			
Campanya de vacances Campus Olímpia	13.442	15.300	13,82
Jocs Escolars de Barcelona (CEEB)	35.538	33.348	- 6,16
Festival de la Infància	21.074	17.500	- 16,96
Activitats en horari lectiu	41.724	49.637	18,96

5.4 AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) és un organisme autònom consorciat, amb personalitat jurídica pròpia i patrimoni independent. El va crear el Consorci Sanitari de Barcelona en virtut d'allò que disposa la Llei de la Carta Municipal de Barcelona, com a fruit de l'acord entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, i es vincula funcionalment a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. El 2013 l'ASPB va celebrar el seu desè aniversari.

L'Agència és l'interlocutor únic en matèria de salut pública de la ciutat, i concentra totes les competències de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona en aquest camp. D'acord amb la Llei de salut pública, assumeix les funcions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya pel que fa a la ciutat de Barcelona.

MISSIÓ

L'Agència de Salut Pública de Barcelona dirigeix i gestiona els centres i serveis de salut pública de la ciutat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya. La seva raó de ser és vetllar per la salut de les persones residents a Barcelona i els seus visitants.

ENTORN

El context econòmic de la Generalitat de Catalunya ha tensionat molt la tresoreria de l'Agència, que ha hagut de fer un exercici rigorós de control de la despesa per mantenir els serveis de salut pública amb la mínima afectació per als ciutadans i ciutadanes de Barcelona, tot mirant de garantir els pagaments a proveïdors i entitats.

Malgrat les incerteses del context econòmic, s'ha pogut preservar el pressupost i les inversions a càrrec del finançament municipal, cosa que ha permès un tancament equilibrat del pressupost de

l'Agència i unes perspectives estables per al proper any.

RECURSOS

El pressupost liquidat provisional de l'ASPB del 2013 pel que fa a ingressos ha estat de 26.319.219 euros, corresponent als drets reconeguts i liquidats. La majoria d'aquests procedeixen de les transferències econòmiques fetes per les dues administracions mares, l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, en un percentatge del 60,83% i el 35,76%, respectivament, sobre el total. Pel que fa al pressupost liquidat de despeses, és a dir de les obligacions reconegudes, el capítol més important correspon al de personal, amb 14.179.265 euros, seguit del de béns corrents i serveis amb 11.392.834 euros (taules 5.4.1 i 5.4.2).

195

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Organismes
autònoms

Taula 5.4.1. Liquidació del pressupost
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2013

Despeses	€	%
Personal	14.179.265,79	52,33
Béns corrents i serveis	11.392.834,05	42,04
Transferències corrents	744.728,11	2,75
Inversió i transferències de capital	776.248,47	2,86
Passius financers	0	0,00
Despeses financeres	3.882,89	0,01
Total	27.096.959,31	100,00
Ingressos	€	%
Ajuntament de Barcelona (Aportacions)	16.009.469,44	60,83
Generalitat de Catalunya (Aportacions i contractes de serveis)	9.412.657,07	35,76
Estat (Transferències corrents i subvencions)	238.380,23	0,91
Altres transferències	41.531,80	0,16
Altres ingressos propis i patrimonials	617.181,21	2,34
Total	26.319.219,75	100,00

Taula 5.4. 2. Personal

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2013

Perfil	Treballadors/es	Mitjana d'edat	% dones
Directius/ves	8	53,13	50,00
Tècnics/ques	190	46,52	84,08
Administratius/ves, auxiliars i operari/ràries	106	45,85	86,01
Total*	304	48,50	73,36

Nota: el nombre total de treballadors/es en plantilla inclou, d'una banda, les 15 persones procedents de la Generalitat de Catalunya, adscrites funcionalment al Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, i de l'altra, les 13 persones de l'ASPB adscrites al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia gestionat per l'Ajuntament de Barcelona.

ACTIVITAT

Les funcions de l'Agència de Salut Pública es desglossen en un catàleg de serveis amb 11 grans àmbits d'actuació i 56 línies de treball, el resum de les quals es troben a la taula d'indicadors de producció.

Els grans àmbits d'actuació són els següents:

- Sistemes d'informació sanitària, mitjançant els quals es recullen i s'analitzen les dades de salut dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona.
- Vigilància i control epidemiològic de les malalties de declaració obligatòria i brots epidèmics.
- Vigilància i control dels factors de risc ambiental que poden suposar un perill per a la salut.
- Vigilància i control d'aliments i d'establiments alimentaris de la ciutat amb vista a garantir la seguretat alimentària per als consumidors.
- Vigilància i control de la fauna i les plagues urbanes.
- Promoció de la salut de les persones, tant en l'àmbit individual com col·lectiu, a través de programes i accions en els vessants assistencial, educatiu i laboral.
- Prevenció de la malaltia, amb especial rellevància en les activitats preventives que s'integren a la praxi assistencial.
- Atenció a les addiccions amb accions de prevenció i tractament.

- Laboratori de salut pública, que dóna suport analític als programes de vigilància i control dels aliments, les aigües i l'aire establerts per les autoritats sanitàries. Els serveis analítics del Laboratori estan també a disposició d'empreses i clients particulars.

- Exercici de l'autoritat sanitària, fent complir la normativa vigent en el camp del control ambiental, els aliments i els establiments alimentaris.

Les actuacions més destacades al llarg de l'any 2013 han estat:

• Sistemes d'informació sanitària

A partir de l'anàlisi de les dades recollides a través dels diferents sistemes d'informació sanitària de l'ASPB s'elabora anualment l'*Informe de Salut de la Ciutat*. L'*Informe de Salut* ha estat i és una eina clau per millorar el coneixement sobre els determinants de salut que afecten la població i, a partir d'aquí, planificar i dissenyar intervencions de salut i orientar les polítiques de salut basades en l'evidència. Enguany s'ha fet una jornada de reflexió amb diferents experts del món de la salut sobre el contingut de l'informe. Les aportacions recollides seran tingudes en compte en les noves edicions d'aquest informe.

Durant l'any 2013, s'ha fet l'explotació de les dades del treball de camp de l'Enquesta sobre estils de vida als escolars de secundària (FRESC), els resultats de la qual es donaran a conèixer el primer trimestre del 2014.

• Vigilància epidemiològica i intervenció

La vigilància epidemiològica de les malalties transmissibles i la intervenció en la investigació de brots epidèmics s'ha dut a terme amb estreta col·laboració amb els serveis assistencials de salut de la ciutat i els responsables del Departament de Salut. Al llarg del 2013, s'ha intervingut en diversos episodis epidè-

mics relacionats amb deficiències en la cobertura vacunal.

Cal destacar els avenços continuats assolits en la integració dels sistemes d'informació sanitària de les malalties de declaració obligatòria entre l'ASPB i l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

• **Vigilància i intervenció ambiental**

Durant l'any 2013 s'han mantingut estables les activitats de vigilància i control del medi hídric, les aigües de consum humà i els establiments amb risc sanitari, com ara piscines d'ús públic, establiments que comercialitzen plaguicides, albergs juvenils i establiments de tatuatge, pírcing i micropigmentació.

S'han fet importants inversions en la millora i renovació dels equips de mesura de la qualitat de l'aire de la ciutat per tal d'augmentar el nombre de dades vàlides, i s'ha treballat amb els responsables de l'Àrea de Medi Ambient de l'Ajuntament la revisió dels circuits de tramesa de resultats, amb vista a millorar la informació sobre la qualitat de l'aire cap a la ciutadania.

• **Prevençió de les malalties i promoció de la salut**

Salut als barris és un projecte participatiu en què col·laboren les diferents administracions que tenen un rol en la salut de les persones i les entitats veïnals del barri amb la finalitat de reduir les desigualtats en salut de la població. Al llarg del 2013 s'ha ampliat el programa Salut als Barris a Maresme-Besòs i la Verneda - la Pau.

S'ha participat en el disseny i desplegament del model ciutat/districte saludable, impulsat des de la Delegació de Salut.

• **Prevençió i atenció a les addiccions**

S'han mantingut tots els serveis de titularitat municipal d'atenció a les perso-

nes amb problemes de drogoaddicció, així com els programes de prevenció del consum. Amb l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports s'ha treballat per desplegar els recursos socio-sanitaris per a l'atenció de persones vulnerables amb problemes de drogodependències previstos al Pla d'Acció sobre Drogues vigent.

Durant l'any 2013 s'ha elaborat el nou Pla d'Acció sobre Drogues de la ciutat per al període 2013-16, que ha aprovat el Consell Plenari de l'Ajuntament el mes d'octubre, amb un ampli consens.

• **Seguretat alimentària**

Pel que fa a la seguretat alimentària, al llarg del 2013 s'han mantingut els programes de vigilància i control basats majoritàriament en la inspecció d'establiments alimentaris i l'anàlisi de la qualitat sanitària dels aliments que es consumeixen a la ciutat, tant des d'un punt de vista microbiològic com químic.

Dins els programes de vigilància i control cal fer referència al d'al·lèrgens alimentaris als centres escolars que disposen de menjador (Programa de Vigilància de les Al·lèrgies/Intoleràncies Alimentàries als Menjadors Escolars [VAIAME]) que és pioner a l'Estat.

• **Laboratori de Salut Pública**

El Laboratori ha seguit actualitzant i acreditant les seves línies analítiques d'aigües, aliments i ambientals, tant microbiològiques com químiques, amb la finalitat de mantenir la seva competència tècnica i la qualitat dels seus resultats per poder fer front a les noves exigències legals pel que fa al control oficial.

Durant el 2013 s'han fet inversions al Laboratori, tant en infraestructures com en millores de l'equipament analític, per valor de 300.000 euros, que han estat finançades pel Pla d'Inversions Municipal i que han contribuït a aquesta actualització de línies analítiques.

• Qualitat

D'acord amb el compromís continuat de millora dels serveis que prestem, l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) ha renovat el segell d'excel·lència europeu EFQM 300+ i les certificacions ISO 9001 de qualitat i la certificació OSHAS 18001 de prevenció de riscos laborals per al conjunt de l'organització. D'altra banda, s'ha dissenyat i implantat un sistema de gestió ambiental segons ISO 14001, havent superat l'auditoria de certificació externa.

• Pla estratègic 2013-16

La junta de govern de l'ASPB va aprovar durant la reunió del mes de juny el Pla Estratègic de l'Agència de Salut Pública de Barcelona 2013-16. Durant el 2013 s'ha comunicat àmpliament a tot el personal el contingut del Pla i se n'ha iniciat el desplegament.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Per a l'any 2014 l'ASPB es planteja els reptes següents:

- Mantenir el funcionament operatiu dels serveis de salut pública confiats a l'ASPB en el marc complex de les dificultats i incerteses en matèria econòmica i de personal.
- Presentar els resultats de l'enquesta d'estils de vida dels escolars FRESC.
- Estendre el programa Salut als Barris a un altre barri de la ciutat i iniciar l'avaluació de la sostenibilitat de les intervencions fetes als barris on el programa s'ha implantat.
- Avançar en l'operativització dels objectius plantejats al Pla d'Acció sobre Drogues de Barcelona.
- Continuar el desplegament de les actuacions previstes en les prioritats del Pla Estratègic 2013-16.

Conrad Casas i Segalà

Gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Taula 5.4. 3. Indicadors de producció dels serveis
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2013

SISTEMES D'INFORMACIÓ SANITÀRIA	2012	2013	% d'increment
Sistema d'informació d'accidents de trànsit			
Casos d'urgència codificats	10.012	9.400	-6,11
VIGILÀNCIA EPIDEMIOLÒGICA I INTERVENCIÓ			
Programa de prevenció i control de la tuberculosi			
Casos notificats i estudiats	624	614	-1,60
Vigilància i control de la sida/VIH, i de l'hepatitis			
Declaracions de sida	86	68	-20,93
Declaracions de nous diagnòstics de VIH	396	370	-6,57
Declaracions d'hepatitis víriques	323	237	-26,63
Vigilància i control de la legionel·losi			
Casos de legionel·losi investigats	66	54	-18,18
Vigilància i control d'altres malalties transmissibles			
Declaracions nominals d'altres malalties transmissibles	1.864	2.351	26,13

Vigilància de la salut ocupacional			
Informes sobre casos investigats emesos	193	247	27,98
VIGILÀNCIA I INTERVENCIÓ AMBIENTAL			
Vigilància i control de les aigües de consum humà			
Controls de desinfecció de la xarxa i dipòsits	347	312	-10,09
Controls de qualitat de l'aigua de proveïment	16	16	0,00
Controls d'aixeta de consumidor, abastaments propis i fonts naturals	277	262	-5,42
Vigilància i control del medi hídic			
Controls d'aigües freàtiques	214	141	-34,11
Controls d'aigües litorals	161	252	56,52
Controls de sorres de platges	272	342	25,74
Vigilància i control d'instal·lacions de risc sanitari			
Piscines: controls sistemàtics	180	156	-13,33
Albergs juvenils			
Inspeccions preventives i de comprovació	43	69	60,47
Instal·lacions de risc de legionel·losi			
<i>Torres de refrigeració i condensadors evaporatius</i>			
Inspeccions preventives i de comprovació	141	142	0,71
<i>Altres instal·lacions de risc (centres sanitaris, ACS, i AFCH, spas i anàlegs)</i>			
Inspeccions preventives i de comprovació	176	120	-31,82
PREVENCIÓ I PROMOCIÓ DE LA SALUT			
Programa de Cribratge de Càncer de Mama			
Citacions de dones fetes	98.000	95.000	-3,06
Pla de Vacunació Continuada			
Vacunes administrades a les escoles	62.383	58.607	-6,05
Vacunes de la grip subministrades	283.100	293.554	3,69
Prevenió i control del tabaquisme			
Inspeccions de tabac en establiments alimentaris	6.495	5.618	-13,50
PREVENCIÓ I ATENCIÓ A LES ADDICCIONS			
Programes de disminució de risc en centres sociosanitaris			
Persones usuàries actives al Servei d'Atenció i Prevenció Sociosanitària (SAPS)	738	595	-19,38
Persones usuàries actives a la Sala Baluard	1.866	1.664	-10,83
Persones usuàries a la Sala Mòbil Zona Franca	270	162	-40,00
Persones usuàries a la Sala Vall d'Hebron	108	114	5,56
Programes de disminució de risc al carrer			
Xeringues distribuïdes	177.162	176.606	-0,31
SEGURETAT ALIMENTÀRIA			
Vigilància i control d'establiments alimentaris			
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva social	1.229	1.431	16,44
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva comercial	1.894	1.246	-34,21
Respostes relatives al RSIPAC	1.547	2.058	33,03
VIGILÀNCIA I CONTROL DE PLAGUES URBANES			
Vigilància i control ambiental de plagues a la via pública			
Inspeccions inicials i de seguiment de múrids	8.551	8.804	2,96
Inspeccions inicials i de seguiment de paneroles	1.145	818	-28,56
Inspeccions inicials i de seguiment de mosquits	896	1.068	19,20
LABORATORI DE SALUT PÚBLICA			
Mostres analitzades (inclou altres mostres i controls de qualitat)	26.421	29.577	11,95
Paràmetres analitzats	523.000	575.565	10,05

5.5

CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA

La Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, crea, a l'article 61, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i el defineix com un ens associatiu entre la Generalitat de Catalunya (60%) i l'Ajuntament de Barcelona (40%).

El Consorci de Serveis Socials té personalitat jurídica pròpia i independent de la de les administracions consorciades, així com capacitat de ser titular de drets i obligacions, dins els límits establerts per l'ordenament jurídic. Es regeix per uns estatuts propis i per l'esmentada Carta Municipal.

L'òrgan de govern superior del Consorci és el seu Consell de Govern, presidit per l'Honorable Consellera del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, i actua com a vicepresidenta la Il·lustríssima Tinent d'Alcalde de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona.

MISSIÓ

El Consorci té com a missió consolidar, completar i desenvolupar una xarxa de serveis socials universal i de qualitat per a la ciutadania de Barcelona, mitjançant la planificació estratègica i la gestió de serveis socials especialitzats per tal de garantir, especialment, la cobertura de les necessitats socials dels col·lectius amb més risc d'exclusió.

ENTORN

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSB) garanteix l'atenció social especialitzada a les persones més vulnerables mitjançant els recursos de què disposa, i és una peça clau en les polítiques públiques en aquest àmbit a la ciutat.

La seva autonomia i dimensió li permeten atendre amb eficiència i eficàcia

els serveis que li han estat traspassats, però, sobretot, li permet fer efectiu el principi de proximitat que han de perseguir les polítiques públiques.

Les principals funcions del Consorci són:

- La planificació general en matèria de serveis socials en l'àmbit del municipi de Barcelona, especialment pel que fa al suport a l'autonomia personal i l'atenció a la dependència.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials d'atenció especialitzada d'abast superior, que impliquen funcions de valoració, diagnòstic, tractament, suport o rehabilitació, especialment en els àmbits d'infància, dona i discapacitat.
- Organitzar la informació a la ciutadania i proporcionar suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores dels serveis socials, especialment en l'atenció dels familiars i les persones en situació de dependència.

Per atendre les necessitats en entorn l'actual de crisi i austeritat econòmica, el Consorci s'estructura en quatre grans àmbits de gestió de serveis: Atenció a les persones amb dependència, Atenció a la infància i a les dones, Atenció a persones amb discapacitat i Atenció a persones drogodependents.

Des de la Gerència, a més, es fa el seguiment de les activitats dels diferents àmbits mitjançant altres unitats amb funcions transversals: Planificació, Administració General, Assessorament Jurídic i Comunicació.

RECURSOS

Per desenvolupar els seus objectius, el Consorci disposa de recursos econòmics provinents de les aportacions i cessions d'ús realitzades per les Administracions

consorciades i les aportacions efectuades per persones físiques.

Aquestes aportacions es recullen als pressupostos d'ingressos i despeses que el Consell de Govern aprova anualment. La Gerència del Consorci eleva al Consell de Govern la liquidació del pressupost i els comptes anuals prèviament intervinguts.

El pressupost de despesa executat s'ha anat incrementant durant els anys que hi ha hagut traspassos de centres i serveis, i ha disminuït quan ha calgut donar compliment als decrets de contenció de la despesa, sense que això afectés la qualitat dels serveis (taula 5.5.1).

El Consorci té diversos centres de responsabilitat que disposen d'autonomia de gestió de la seva despesa. Durant l'any 2013 s'ha mantingut el treball per objectius als centres i s'ha millorat el sistema de seguiment pressupostari, que permet obtenir informació periòdica de l'evolució del pressupost.

Pel que fa als recursos humans, la plantilla del Consorci de Serveis Socials de Barcelona està formada per personal laboral contractat pel Consorci, així com pel personal funcionari adscrit des de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.

Durant l'any 2013 el Consorci ha donat compliment a tots els decrets i requeriments de contenció de la despesa de recursos humans, la qual cosa ha representat una disminució d'aquesta despesa distribuïda per centres de responsabilitat.

Per incrementar la qualitat de l'atenció als centres, el 2013 s'ha continuat impulsant la formació dels treballadors i treballadores. Igualment s'ha reforçat i multiplicat l'atenció, el seguiment i el suport a la gestió que els i les caps de serveis i els tècnics i tècniques i dels serveis centrals donen a tots els centres.

Taula 5.5.1. Liquidació del pressupost

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2013

Despeses	€	%
Personal	5.574.760,77	13,09
Béns corrents i serveis	37.002.628,74	86,89
Inversió i transferències de capital	8.373,04	0,02
Despeses financeres	526,22	0,00
Total	42.586.288,77	100,00
Ingressos		
Ingressos propis i altres	1.515.474,74	3,53
Ajuntament de Barcelona	1.156.599,81	2,70
Generalitat de Catalunya	40.228.371,12	93,77
Altres ingressos	435,06	0,00
Total	42.900.881,73	100,00

Taula 5.5.2. Recursos humans a 31 de desembre de 2013

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2013

	Total	Mitjana d'edat	% de dones
Directius/ves	6	54,47	50,00
Tècnics/ques	118	45,63	69,49
Administratius/ves i auxiliars	40	48,51	80,00
Total	164	46,65	71,34

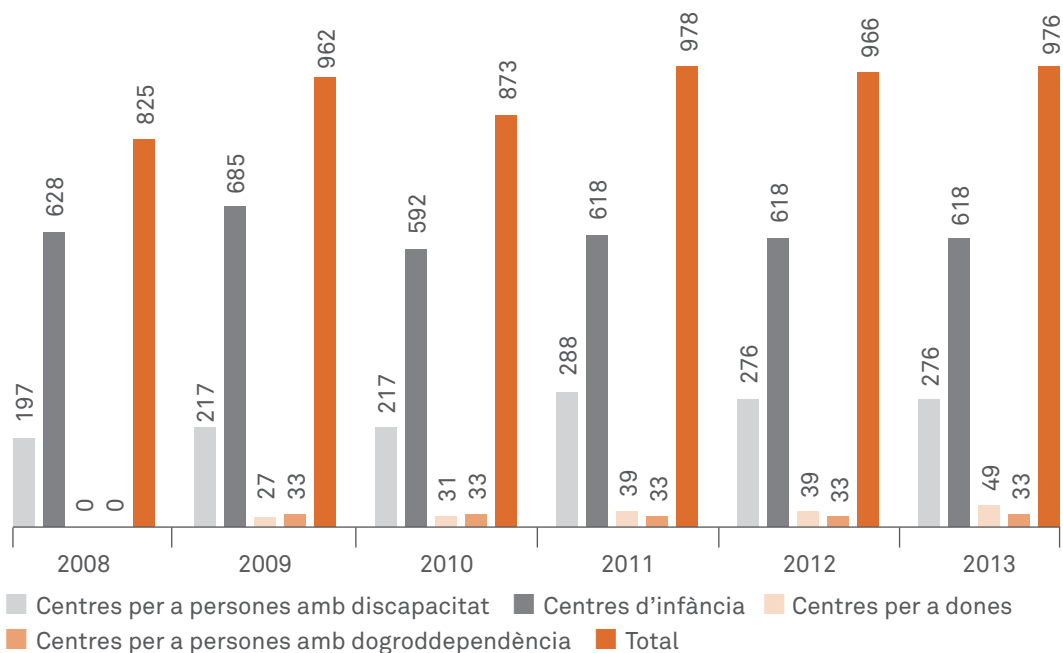
ACTIVITAT

Durant l'any 2013 el Consorci de Serveis Socials de Barcelona ha continuat gestionant i fent el seguiment de la gestió de tots els centres traspassats (gràfic 5.5.1).

1. Servei d'Atenció a la Infància en Risc i Desemparada

Durant 2013 el Consorci ha gestionat o controlat la gestió de 33 centres per a infants i adolescents tutelats a la ciutat (23 centres residencials d'acció educativa [CRAE], 6 centres d'acollida, 1 casa d'infants i 3 pisos de joves vulnerables), entre els quals el Centre d'Acollida Llimoners i el CRAE Sant Andreu són propis.

Gràfic 5.5. 1. Evolució de les places traspassades al Consorci (període 2008-2013)
 Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2013



Nota: Enguany s'ha fet una revisió dels criteris de comptatge dels centres, per la qual cosa alguns valors poden no coincidir amb les taules dels anys anteriors.

202

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Organismes
autònoms

El projecte de Cases d'Infants promou l'apoderament de les famílies i treballa les seves relacions intrafamiliars per tal d'evitar factors de risc, alhora que ofereix serveis d'acollida residencials per als infants i adolescents i el seu seguiment. L'Atenció per a Joves Vulnerables és un servei residencial amb suport educatiu adreçat a joves immigrants majors d'edat tot i que la seva documentació legal (passaport) indica que són menors.

El conjunt de població atesa en aquests recursos ha estat de 1.216 infants i adolescents.

El Consorci també fa el seguiment tècnic i de gestió d'altres projectes que tenen a veure amb la infància i l'adolescència, com el projecte «Jo torno a casa», adreçat a infants i adolescents que es desinternen de centres d'acollida o de CRAE, en què es treballa el retorn al seu domicili amb la preparació tant per a ells com per a les seves famílies per a la nova convivència. «Jo torno a casa» ha atès 70 infants i adolescents i 34 famílies.

El Consorci fa el seguiment periòdic de les incidències dels centres i els infants i adolescents que hi estan acollits. Aporta valor afegit als centres donant formació (sobre ètica, gestió emocional, autonomia dels adolescents o afectivitat i sexualitat). També es donen facilitats per

al lleure, per a la relació amb l'entorn i es treballa amb protocols de col·laboració amb altres serveis especialitzats en infància i adolescència com el Servei d'Educadors de Carrer de l'Ajuntament.

També lidera o col·labora en projectes de l'àmbit de la salut (com el Servei de Prevenció, Orientació i Teràpia per a Toxicòmans SPOTT per a Joves), l'educació (Consorci d'Educació de Barcelona) i col·labora amb Justícia Juvenil. Finalment, s'integra en els circuits contra el maltractament de la ciutat: participa en el projecte Interxarxes, el Grup de Treball d'Infància del Consell Municipal de Benestar Social i es coordina institucionalment amb els districtes.

A més dels recursos esmentats també s'ha fet el seguiment i acompanyament en la gestió de quatre recursos en fase de traspàs: els CRAE Urrútia i Joan Torras i les cases d'infants Paolo Freire i Alexandre Galí.

2. Servei d'Atenció a les Dones que han patit violència masclista

Els equipaments residencials per a dones que gestiona el Consorci són set: la Casa d'Acollida (gestió directa), quatre pisos pont per a dones que han patit violència masclista i dos pisos d'acollida per a dones que han estat vinculades a xarxes de prostitució.

El CSSB fa la supervisió de la documentació tècnica, estableix protocols de coordinació amb altres agents de la XARXA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida per a dones [SARA], i Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona [CU-ESB]) i proporciona formació als equips professionals. Durant el 2013 s'ha donat formació en gestió emocional, en intervenció en dones en situació de drogadoccions i en autodefensa.

El conjunt de població atesa el 2013 en aquests recursos residencials ha estat de 42 dones i 43 nens i adolescents.

El Consorci participa i impulsa projectes de recerca tant propis com en col·laboració amb altres administracions: desenvolupament del sistema d'indicadors propi per als recursos residencials per a violència masclista per tal de valorar la situació i evolució de les dones acollides; seguiment de la implementació del Protocol de Risc de Violència contra la Dona (RVD) de l'Ajuntament, per valorar el risc d'una dona que es troba en situació de violència masclista, i planificació de l'atenció a adolescents que viuen violència masclista amb el dispositiu públic de serveis socials de la ciutat.

Finalment, també participa en espais de coordinació institucional que impliquen la posada en comú de l'expertesa de tots els i les professionals de l'Àmbit, per tal de generar coneixement i propostes de millora a escala institucional.

3. Servei d'Atenció a les Persones amb Discapacitat

El Servei és responsable de la gestió dels centres propis, i el seguiment tècnic i control de gestió dels centres residencials i de dia concertats per a persones amb discapacitat física o intel·lectual amb necessitat de suport extens o generalitzat de Barcelona.

L'objectiu principal del CSSB en l'àmbit de la discapacitat és garantir que el mo-

del de gestió dels centres compleixi el mandat de la Llei de serveis socials de Catalunya, assegurant que els programes d'atenció individual dels residents prevegin activitats que promoguin la seva qualitat de vida, fomentin la inclusió social i respectin els seus drets de ciutadania.

Durant l'any 2013 el Consorci ha controlat la gestió de 16 serveis: 13 centres residencials i 3 centres de dia, que disposen d'una oferta d'atenció per a les persones amb discapacitat de 276 places. Són 232 places residencials (119 per a persones amb discapacitat física i 113 per a persones amb discapacitat intel·lectual) i 44 de centre de dia.

Al llarg de l'any 2013 s'ha fet una aposta per treballar els temes ètics vinculats a l'atenció de persones amb discapacitat. S'ha creat un grup de reflexió d'ètica aplicada que reuneix els directors i directores de serveis residencials per a persones amb discapacitat física o intel·lectual i professionals del Consorci i de l'Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social. Fruit d'aquest treball ha estat la publicació *Diversitat funcional, afectivitat i sexualitat* sobre les qüestions ètiques que plantegen les relacions afectives i sexuals de les persones amb diversitat funcional amb necessitat de suport extens o generalitzat que viuen en residències.

Des del servei també s'impulsa i es dona suport a les iniciatives innovadores que estan en línia amb la promoció de la inclusió i la millora de la qualitat de vida dels residents, com ara la teràpia assistida amb gossos i les bones pràctiques professionals i els sistemes de gestió d'entitats.

4. Servei d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència

En l'àmbit de la dependència, el Consorci ha assumit durant l'any 2013:

- La coordinació de les valoracions de grau de dependència realitzades a

la ciutat de Barcelona pels diferents equips de valoració.

– L'atenció i informació a les persones amb dependència i els seus familiars a través de l'espai d'atenció al públic.

– La identificació, la tramitació i la resolució de les incidències que es puguin produir durant tot el procés de valoració i establiment del Pla Individual d'Atenció (PIA).

– L'atenció, l'assessorament i l'orientació dels professionals que treballen en el sistema residencial.

– La supervisió i la validació de tots els acords PIA que els professionals de l'àmbit residencial estableixen amb les persones en situació de dependència i/o amb els seus familiars.

– La creació d'un espai de formació, assessorament i intercanvi continuat adreçat als professionals de la ciutat que treballen en l'àmbit de la dependència.

El nombre de primeres sol·licituds registrades durant l'any 2013 ha estat de 9.226, seguint la tendència a la disminució que es va iniciar l'any 2009. Pel que fa al nombre de primeres valoracions, ha estat de 8.747.

En relació amb les revaloracions, durant el 2013 se n'han fet un total de 7.084 (6.340 revisions de grau, 410 reclamacions i 334 revaloracions).

Els períodes d'espera entre la sol·licitud de valoració i la seva realització s'han situat en una mitjana de 73 dies (taula 5.5.3).

El Consorci també ha coordinat les treballadores socials de les residències de la Xarxa Pública de Serveis Socials en l'elaboració dels PIA. Els PIA impliquen un acord entre la persona amb dependència i/o els seus familiars i el treballador/a social en relació amb el servei o serveis que rebrà la persona. Aquesta coordinació ha suposat l'any 2013 la supervisió, validació i tancament de 3.094 PIA de persones que viuen en residència.

La ciutat de Barcelona disposa d'un total de 188 residències per a gent gran, que suposen un total de 10.083 places. El Consorci gestiona la llista d'espera d'accés a tot aquest conjunt de residències i resol les incidències que es puguin produir. Manté un contacte constant amb les residències i quinzenalment facilita les dades econòmiques de les persones ingressades perquè les treballadores socials puguin dur a terme els acords PIA.

D'altra banda, s'han valorat i tramitat 94 sol·licituds de valoració d'excepcionalitats d'accés a residència de gent gran de persones menors de 65 anys.

Finalment, l'any 2013 s'han atès 40.143 sol·licituds d'informació o gestió, de les quals 20.969 han estat presencials, 17.592 per via electrònica a través del correu i 1.582 telefòniques. S'han fet 25.056 actes de registre amb la tramitació de documents corresponent.

5. Servei d'Atenció a les Persones amb Drogodependències

La Comunitat Terapèutica és una institució terapèutica, educativa i socialitzadora que, mitjançant la contenció afectiva, es planteja oferir un espai on el resident pugui evidenciar i identificar la seva patologia, millorar les seves relacions

Taula 5.5. 3. Temps de resolució d'expedients de valoració (en dies)
Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2013

	2012	2013	% increment
Mitjana	94	73	-22,34
Moda	38	36	-5,26
Mediana	76	57	-25,00

amb l'entorn, assolir més estabilitat emocional i un progressiu augment de l'autoestima, adquirir o recuperar valors que facilitin la integració social, modificar actituds concretes i interessos, i iniciar la seva projecció de futur.

Durant el curs 2013 el total de persones que han estat a la Comunitat Terapèutica és de 91, amb una mitjana de dies d'estada per persona de 107 (3,6 mesos). El total d'estades realitzades durant el 2013 ha estat de 9.737. En relació amb un total de 70 altes, 42 han estat terapèutiques, 15 voluntàries, 11 expulsions i 2 escapoliments, per tant l'índex d'èxit d'estada és del 60%.

REPTES DE FUTUR PER AL 2014

Els principals reptes per a l'any 2014 són:

- Reforçar els circuits de coordinació i espais de treball entre administracions i serveis.
- Finalitzar l'elaboració del nou Pla Estratègic del Consorci.
- Posar en marxa una estratègia de comunicació 2.0 que permeti informar i divulgar activitats i bones pràctiques.
- Impulsar la gestió eficient de serveis complementaris dels centres i afavorir la cooperació entre ells.
- Fomentar l'intercanvi de coneixements, experiències i bones pràctiques.
- Promoure una gestió global i integral dels nivells d'ocupació de tots els equipaments disponibles per tal d'adequar les places disponibles a la demanda real que es produeixi a cada moment.
- Posar en marxa nous pisos per poder donar resposta a dones víctimes

de violència de gènere i també a dones víctimes de xarxes d'explotació sexual.

- Donar suport a la innovació i la millora contínua pel que fa a la qualitat dels serveis i a la promoció dels drets d'autogovern i de ciutadania de les persones amb discapacitat.
- Consolidar els espais de reflexió ètica per tal d'elaborar codis de bones pràctiques que incorporin la mirada de les persones usuàries.
- Finalitzar la segona fase de les obres i millores iniciades a la Comunitat Terapèutica de Can Puig.
- Assegurar l'atenció en matèria de dependència de les persones i les seves famílies que són ateses per altres serveis del Consorci de Serveis Socials.
- Assegurar la continuïtat de l'atenció de les persones valorades per dependència i de les seves famílies, oferint una atenció integrada.

Josep Pera Colomé

Gerent del Consorci de Serveis Socials de Barcelona

Taula 5.5. 4. Indicadors de producció dels serveis
Consorti de Serveis Socials de Barcelona, 2013

	2012	2013	% increment
Serveis centrals			
Visites a la pàgina web	18.125	16.580	-8,52
Atenció a la infància i l'adolescència			
Menors atesos en centres residencials i centres d'acollida	1.198	1.216	1,50
Atenció a les dones i els seus fills i filles			
Persones ateses als serveis d'atenció a les dones ¹	76	85	11,84
Atenció a les persones amb discapacitat			
Persones ateses en centres de dia i centres residencials	243	267	9,88
Suport a l'autonomia personal i atenció a la dependència			
Persones ateses al Servei d'Informació	25.705	40.143	56,17
Sol·licituds registrades d'atenció a la dependència	11.693	9.226	-21,10
Valoracions realitzades de reconeixement de dependència	16.171	15.831	-2,10
Plans individuals d'atenció realitzats pel Consorci	3.082	3.094	0,39
Atenció a les persones drogodependents			
Persones ateses a la Comunitat Terapèutica	93	91	-2,15

1. No s'hi consideren els pisos gestionats per SICAR

ANNEXOS

ANNEX 1. EQUIPAMENTS

ÀREA DE QUALITAT DE VIDA, IGUALTAT I ESPORTS

Seus de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports:
València, 344, i passeig de Sant Joan, 75

La seu de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports al carrer de València acull la gerència de l'Àrea, a més de totes les direccions i departaments que en formen part. A l'edifici també hi ha l'Institut de Persones amb Discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials.

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE FAMÍLIA I SERVEIS SOCIALS

1. DEPARTAMENT DE FAMÍLIA I INFÀNCIA

Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)

La ciutat disposa de dotze equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), a més de l'equip central. Tots depenen funcionalment de l'Àrea i alguns estan ubicats en equipaments o edificis que depenen dels districtes de la ciutat.

1. EAIA Central
València, 344

2. EAIA Raval Nord
Nou de la Rambla, 45

3. EAIA Raval Sud
Nou de la Rambla, 45

4. EAIA Gòtic - Barceloneta
Mirallers, 1

5. EAIA Casc Antic. Comerç, 5

6. EAIA Eixample. Plaça de Tetuan, 2

7. EAIA Sants-Montjuïc.
Av. Paral·lel, 196

8. EAIA les Corts - Sarrià - Sant Gervasi.
Travessera de les Corts, 122

9. EAIA Gràcia.
Mare de Déu de la Salut, 87

10. EAIA Horta-Guinardó.
Marina, 343

11. EAIA Nou Barris.
Vidal i Guasch, 76

12. EAIA Sant Andreu. Segadors, 2

13. EAIA Sant Martí. La Corunya, 5

Espais Familiars i Centres Oberts

1. Espai Familiar i Centre Obert Sant Martí. Huelva, 36

2. Espai Familiar i Centre Obert les Corts - Sants. Benavent, 20-22

Servei de Famílies Col·laboradores

1. Servei de Famílies Col·laboradores. Mare de Déu de la Salut, 87

Els centres oberts són serveis d'atenció diürna, fora de l'horari escolar, que donen suport a l'infant perquè desenvolupi la seva personalitat, la seva socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i es compensin deficiències socioeducatives.

L'Ajuntament presta els serveis mitjançant equipaments de titularitat municipal i amb convenis amb entitats del tercer sector.

El Servei de Famílies Col·laboradores (SFC) intervé per ajudar famílies que, de manera temporal, no poden atendre els seus infants i necessiten la col·laboració d'una altra família.

209

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Annexos

2. DEPARTAMENT DE GENT GRAN

Centres de dia per a gent gran

1. Centre de Dia Casa Bloc. Almirall Pròixida, 1 (39 places)

2. Centre de Dia Fort Pienc. Sardenya, 139-147 (33 places)

Són equipaments per a l'acolliment diürn adreçats a persones més grans de 65 anys, d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o a la seva supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.). La inscripció als centres públics es tramita als centres de serveis socials mitjançant la sol·licitud única o la Llei de l'autonomia i atenció a la dependència.

Habitatges amb serveis per a gent gran

1. Habitatges Santa Caterina. Francesc Cambó, 16 (59 habitatges)

2. Habitatges amb serveis Barceloneta. Pinzón, 6-12 (81 habitatges)

3. Habitatges tutelats Marquès de Campo Sagrado. Marquès de Campo Sagrado, 35 (38 habitatges)

4. Habitatges tutelats Bronze/Coure. Coure, 8-10 (70 habitatges)

5. Habitatges tutelats Gran Via. Gran Via de les Corts Catalanes, 120-126 (79 habitatges)

Són habitatges de 40 metres quadrats adreçats a persones majors de 65 anys autònomes. Es tracta d'habitatges de protecció oficial de caràcter dotacional en règim de lloguer assequible que disposen de serveis addicionals de suport a les activitats de la vida diària (suport per comprar, cuinar, netejar la casa, etc.), consergeria, direcció, suport per als petits manteniments, dinamització i servei de teleassistència.

S'accedeix als habitatges amb serveis mitjançant les Oficines d'Habitatge, seguint els acords establerts entre el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, el Patronat Municipal de l'Habitatge i l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

6. Habitatges tutelats Montnegre.
Entença, 275-289 (60 habitatges)

7. Habitatges amb serveis Marina.
Marina, 351 (65 habitatges)

8. Habitatges amb serveis Via Favència I.
Via Favència, 446-450 (34 habitatges)

9. Habitatges amb serveis Via Favència II.
Via Favència, 364 (75 habitatges)

10. Habitatges tutelats Urrútia.
Pg. d'Urrútia, 5-11 (50 habitatges)

11. Habitatges tutelats Joan Torras.
Fernando Pessoa, 2 (79 habitatges)

12. Habitatges tutelats Concili de Trento I. Concili de Trento, 15 (39 habitatges)

13. Habitatges tutelats Concili de Trento II. Concili de Trento, 29 (39 habitatges)

14. Habitatges amb serveis Camí Antic de València. Camí Antic de València, 96-116 (81 habitatges)

15. Habitatges amb serveis Can Travi.
Can Travi, 30 (76 habitatges)

16. Habitatges amb serveis Reina Amàlia I. Reina Amàlia, 33 (32 habitatges)

17. Habitatges amb serveis Reina Amàlia II. Lleialtat, 7 (64 habitatges)

18. Habitatges amb serveis Cibeles.
Còrsega, 363 (32 habitatges)

19. Habitatges amb serveis Torre Júlia.
Via Favència, 350 (77 habitatges)

20. Habitatges amb serveis Navas de Tolosa. Navas de Tolosa, 310 (76 habitatges)

Apartaments tutelats

1. Apartaments tutelats Josep Miracle.
Pl. Bonet i Moixí, 1 (32 apartaments)

2. Apartaments tutelats Pau Casals. Juan Ramón Jiménez, 4-6, 1r (55 apartaments)

Com els habitatges amb serveis, són equipaments destinats a persones més grans de 65 anys que tenen autonomia però necessiten algun tipus de suport per poder continuar fent vida independent.

Residències per a gent gran

- 1. Residència Francesc Layret.** Gran Via de les Corts Catalanes, 477 (63 places)
- 2. Residència Parc del Guinardó.** Garriga i Roca, 62-64 (45 places)
- 3. Residència Josep Miracle.** Pl. Bonet i Moixí, 1 (50 places)
- 4. Residència Fort Pienc.** Sardanya, 139-147 (137 places)

Els apartaments tutelats formen part de la cartera de serveis de Serveis Socials i s'hi accedeix mitjançant sol·licitud única des dels centres de serveis socials.

Equipaments adreçats a acollir i atendre, de manera permanent o temporal, persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o que necessiten una supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.) i no disposen de suport familiar o social per continuar vivint a casa seva. L'ingrés a les residències públiques es tramita als centres de serveis socials mitjançant la sol·licitud única o bé per la Llei d'autonomia i atenció a la dependència

211

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Annexos

3. DEPARTAMENT D'ATENCIÓ A PERSONES VULNERABLES

Serveis d'alimentació

- 1. Menjador Social Navas.**
Av. Meridiana, 238-240, bxs.
- 2. Menjador Social Paral·lel.**
Av. Paral·lel, 97
- 3. Equipament Integral Horta.**
Camí de l'Església, 3
- 4. Menjador Social Poble-sec.**
Font Honrada, 8, 3r
- 5. Menjador Social Nou Barris.**
Marie Curie, 20
- 6. Menjador Social Zona Franca.**
Carrer 60 de la Zona Franca, 9
- 7. Menjador Social Meridiana.**
Av. Meridiana, 197
- 8. Menjador Social La Terrasetta.**
Fraternitat, 40
- 9. Menjador Social Cafè Just.**
Sots-tinent Navarro, 18

La xarxa d'equipaments per a persones vulnerables té com a objectiu l'atenció integral i de qualitat a les persones sense sostre de la ciutat, per tal que el màxim de persones que viuen al carrer puguin dur a terme un procés d'inserció social que els permeti millorar la seva qualitat de vida, i per també acompanyar aquestes persones en el seu procés de recuperació de la màxima autonomia personal.

La diversificació de centres respon a les característiques i necessitats d'aquest col·lectiu, amb diferents graus de desarrament i problemàtica social, i constitueixen una xarxa municipal que treballa juntament amb la d'equipaments d'entitats d'iniciativa social per tal d'enfortir la capacitat d'organització del conjunt de la ciutat.

10. Menjador Social PRISBA.
Cecs de Sant Cugat, 1

11. Menjador Social Santa Lluïsa de Marillac. Sant Carles, 33

12. Menjador Social Sant Rafael.
Pg. Vall d'Hebron, 107-117

13. Menjador Social Emaús.
Comte Borrell, 307

14. Menjador Social Canpedró.
Sant Crist, 13

15. Menjador Social Eixample.
Consell de Cent, 116

16. Menjador Social les Corts.
Equador, 51

17. Menjador Social Sarrià.
Isaac Albéniz, 14-28

Centres de dia

1. Centre de Dia Meridiana.
Av. Meridiana, 197, bxs.

2. Centre de Dia Poble-sec.
Font Honrada, 8

3. Equipament Integral Zona Franca.
Carrer 60 de la Zona Franca, 9

4. Centre de Dia Nou Barris.
Marie Curie, 20

5. Centre de Dia Horta.
Camí de l'Església, 3

6. Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac. Sant Carles, 33

Centres d'acolliment nocturn CPA

1. Centre de Primera Acollida CPA Nou Barris. Marie Curie, 20

2. Centre de Primera Acollida Sarrià.
Císter, 20

3. Centre de Primera Acollida Zona Franca. Carrer 60 de la Zona Franca, 9

Centres d'acolliment residencial d'inserció

1. Centre Integral Meridiana. Av. Meridiana, 197

2. Equipament Integral Horta. Camí de l'Església, 3

3. Centre Residencial Can Planes. Selva del Camp, 1

4. Centre Residencial Sant Joan de Déu.
Creu dels Molers, 21

5. Centre Residencial Llar Pere Barnés.
Puigxoriguer, 14-26

6. Centre de Convalescència Santa Lluïsa de Marillac. Sant Carles, 33

7. CAT Hort de la Vila – Sant Joan de Déu.
Carrer Hort de la Vila, 46

8. CATF Navas. Navas de Tolosa, 312

Equipaments d'higiene i rober

1. Servei d'Higiene Meridiana. Av. Meridiana, 197

2. Servei d'Higiene Horta. Camí de l'Església, 3

3. Servei d'Higiene Poble-sec. Font Honrada, 8

4. Servei Higiene Nou Barris. Marie Curie, 20

Habitatges d'inclusió

Es disposa de:

- 221 places en 50 habitatges estables d'inclusió
- 100 places en hotels i pensions

4. DEPARTAMENT D'EMERGÈNCIES I URGÈNCIES SOCIALS

1. CUESB - Centre Municipal d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona.

Comerç, 44-46

2. CANE - Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (centre d'allotjament nocturn).

Ptge. Dos de Maig, 27

5. DEPARTAMENT D'INTERVENCIÓ SOCIAL A L'ESPAI PÚBLIC

Serveis d'Inserció Social (SIS)

1. Serveis d'Inserció Social.

Pg. Pujades, 29

2. SASPI. Servei d'Atenció Social a Població Itinerant.

Pujades, 283

3. Servei de Gestió de Conflictes en l'Àmbit Urbà.

València, 344

4. Servei de Detecció de Menors no Acompanyats.

València, 344

213

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Annexos

DIRECCIÓ DE SERVEIS D'IMMIGRACIÓ I INTERCULTURALITAT

1. SAIER. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats.

Av. Paral·lel, 202

2. SAIER. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats.

Font Honrada, 10

El SAIER és un servei municipal constituït fonamentalment per un conjunt de serveis específics en matèria d'estrangeria i asil que es duu a terme de manera coordinada amb diferents entitats.

DIRECCIÓ DE SERVEIS D'EQUITAT SOCIAL I SALUT

1. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA DE DRETS CIVILS

Oficina per la No-Discriminació.

Ferran, 32

Servei per promoure els drets humans, garantir la igualtat entre els ciutadans i lluitar contra qualsevol forma de discriminació.

Oficina d'Afers Religiosos.

Gran Via de les Corts Catalanes, 958

Servei per garantir la llibertat de consciència i religió. Treballa perquè totes les maneres de veure la vida, les religioses i les no religioses, siguin reconegudes i respectades.

2. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA D'ADOLESCÈNCIA I JOVENTUT

Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ). Sant Oleguer, 6-8

El CIAJ és un servei municipal que, mitjançant atenció personalitzada i gratuïta, informa, orienta i assessora els i les joves de la ciutat de Barcelona en els àmbits d'interès juvenil. El CIAJ forma part de la xarxa de punts d'informació juvenil de Barcelona. Actualment aquesta xarxa té deu equipaments distribuïts en gairebé tots els districtes de la ciutat. Tots aquests equipaments són de titularitat municipal, excepte el PIJ Calàbria, que depèn de la Generalitat de Catalunya.

Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ). Agudells, 37-45

El CAAJ és un servei municipal que informa, orienta i assessora de manera personalitzada els joves sobre l'àmbit acadèmic.

Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ). Gran de Gràcia, 190-192

El CRAJ és un servei municipal, cogestionat amb el Consell de la Joventut de Barcelona (CJB), que ofereix serveis i recursos per al coneixement i desenvolupament del teixit associatiu juvenil de la ciutat

Instal·lació Juvenil de Campaments Can Girona. Santa Maria de Martorelles

La Instal·lació Juvenil de Campaments situada a Can Girona, Santa Maria de Martorelles, és un servei que conté tres espais per a acampades de lleure infantil i juvenil amb instal·lacions i serveis incorporats.

3. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA DE DONA

Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència (CMAU).

El CMAU és un servei residencial d'urgència per a dones que viuen violència masclista i per als seus fills i filles a càrrec, que disposa d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar.

Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD). Camèlies, 36-38

El CIRD és un servei que dona informació i orientació presencial i virtual a persones individuals, organitzacions, empreses i entitats en qüestions vinculades a gènere i igualtat.

Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

Marie Curie, 16

El SARA és un servei municipal ambulatori d'atenció específic per a les dones i els seus fills i filles de l'entorn pròxim que viuen violència masclista. Disposa d'un equip de diferents disciplines (treball social, educació social, psicologia i dret). Aquest servei es posarà en funcionament al 2014 i integrarà l'EAD i el SAN.

PIAD Ciutat Vella.

Nou de la Rambla, 45, 4a

Els punts d'informació a les dones (PIAD) són serveis de proximitat que ofereixen informació, assessorament jurídic i psicològic i formació a totes les dones de la ciutat. Els PIAD ofereixen atenció individual, grupal i comunitària.

PIAD Eixample.

Mallorca, 219, 3r

PIAD Sants-Montjuïc.

Pas de Fructuós Gelabert, 2

PIAD les Corts.

Dolors Masferrer, 33-35

PIAD Sarrià - Sant Gervasi.

Brusi, 51-61

PIAD Gràcia.

Pl. Vila de Gràcia, 2

PIAD Horta-Guinardó.

Lepant, 385, 1r

PIAD Nou Barris.

Pl. Major de Nou Barris, 1

PIAD Sant Andreu.

Foradada, 36

PIAD Sant Martí.

Gran Via de les Corts Catalanes, 837

Servei d'Atenció a Homes per a la Promoció de Relacions no Violentes (SAH).

Garcilaso, 23-27

Aquest servei ofereix un espai d'informació, assessorament i tractament adreçat a homes que volen canviar el model de masculinitat, amb una anàlisi crítica dels comportaments i les actituds violentes.

Servei d'Atenció Socioeducativa de l'Agència ABITS (SAS).

València, 344

El SAS és un servei específic posat a disposició de les dones que exerceixen la prostitució, o són víctimes d'explotació sexual, especialment per a aquelles que negocien els serveis a la via pública. El servei està atès per educadores, una treballadora social, una psicòloga i agents de salut.

1. CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

Ciutat Vella

1. **Barceloneta.** Balboa, 11
2. **Casc Antic.** Pg. Picasso, 4
3. **Gòtic.** Correu Vell, 5
4. **Raval Nord.** Carme, 101-109, 2a
5. **Raval Sud.** Carme, 101-109, 1a

Eixample

6. **Dreta de l'Eixample.** Pl. Tetuan, 2
7. **Fort Pienc.** Antiga Carretera d'Horta, 1
8. **Nova Esquerra de l'Eixample.** Comte Borrell, 305
9. **Sagrada Família.** Mallorca, 425-433
10. **Sant Antoni.** Calàbria, 38
11. **Antiga Esquerra de l'Eixample.** Mallorca, 219, 2n

Sants-Montjuïc

12. **Poble-Sec.** Roser, 15
13. **Cotxeres de Sants.** Carretera de Sants, 79-81
14. **Numància.** Numància, 7-13
15. **La Marina.** Foneria, 19

Les Corts

16. **Les Corts.** Can Bruixa, 7-11
17. **Maternitat - Sant Ramon.** Travessera de les Corts, 122

Sarrià - Sant Gervasi

18. **Sant Gervasi.** Arimon, 7
19. **Sarrià.** Salvador Mundi, 4 bis

Gràcia

20. **Coll-Vallcarca.** Aldea, 17
21. **La Vila de Gràcia.** Pl. Vila de Gràcia, 2
22. **Camp d'en Grassot - Gràcia Nova.** Plaça de la Vila de Gràcia, 6

Horta-Guinardó

23. **El Carmel.** Santuari, 27
24. **Guinardó.** Rda. Guinardó, 113-141
25. **Baix Guinardó - Can Baró.** Lepant, 387
26. **Horta.** Pl. Santes Creus, 8
27. **Vall d'Hebron - Teixonera.** Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 45

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de manera personalitzada i ajuden a solucionar tota mena de necessitats, tant personals com familiars, i també les d'abast comunitari. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual —familiar i col·lectiva—. Els centres de serveis socials (CSS) també treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Per accedir a tots els serveis socials bàsics disponibles a la ciutat es pot demanar cita al CSS que correspongui en funció del domicili de l'usuari. Properament es crearan altres vies d'accés a l'atenció a través de telefonia i Internet.

Els CSS disposen d'educadors, psicòlegs, treballadors socials i personal administratiu. Entre les seves funcions, hi ha les següents:

- Fer l'acollida i primera atenció al ciutadà.
- Avaluar les situacions de necessitat.
- Oferir informació i assessorament en relació amb els drets i els recursos socials.
- Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, Tele-assistència i suport.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents

Nou Barris

- 28. **Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona.** Av. Rasos de Peguera, 25
- 29. **Turó de la Peira - Can Peguera.** La Selva, 61
- 30. **Porta - Vilapicina - Torre Llobeta.** La Selva, 57
- 31. **Guineueta-Verdum-Prosperitat.** Enric Casanovas, 73-77
- 32. **Roquetes - Trinitat Nova - Canyelles.** Vidal i Guasch, 76-78

Sant Andreu

- 33. **Franja Besòs (Bon Pastor).** Estadella, 64, 3a
- 34. **Garcilaso.** Garcilaso, 103, 4a
- 35. **Sant Andreu.** Paixalet, s/n

Sant Martí

- 36. **Besòs.** Rambla de Prim, 87-89, 2a
- 37. **Clot – Camp de l'Arpa.** La Corunya, 5-7
- 38. **Poblenou.** Pallars, 277, 2a
- 39. **Sant Martí – Verneda.** Selva de Mar, 215, 3a
- 40. **El Parc – Vila Olímpica.** Buenaventura Muñoz, 21, 3a

- Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris.

- Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques.

- Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva

217

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Annexos

2. SERVEIS DE MENJADORS D'ÀPATS EN COMPANYIA

Ciutat Vella

- 1. **CGG Comerç.** Rec, 25
- 2. **CGG Pati Llimona.** Correu Vell, 5
- 3. **CGG Terradelles.** Pl. Caramelles, 3, bxs
- 4. **CGG Trueta.** Reina Amàlia, 31-33

Eixample

- 5. **CGG Sagrada Família.** Mallorca, 425 433, 5a
- 6. **CGG Fort Pienc.** Ribes, 14
- 7. **CGG Esquerra de l'Eixample.** Rosselló, 78-80
- 8. **CGG Sant Antoni.** Comte Borrell, 44-46

Sants-Montjuïc

- 9. **CGG La Capa.** Alts Forns, 82-86
- 10. **CGG Poble-sec (El Sortidor).** Pl. del Sortidor, 12, 1a
- 11. **Residència Municipal Josep Miracle.** Pl. Bonet i Muixí, 1

El Servei d'Àpats en Companyia és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de les persones grans en situació de fragilitat.

Destinat a persones majors de 65 anys que requereixen suport per cobrir les necessitats d'una alimentació adequada quant a la dietètica i la nutrició, i d'un espai relacional acollidor facilitador de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. Excepcionalment poden accedir-hi persones de 60 anys amb discapacitat reconeguda de més del 33%, o en situació de risc i necessitat social diagnosticada pels professionals dels equips d'atenció primària.

Aquests serveis estan adreçats a:

- Persones grans soles en risc d'aïllament social.

12. **Creu dels Molers.** Creu dels Molers, 21
13. **Can Pedró.** Sant Crist, 13

Les Corts

14. **Residència Sanitas les Corts.**
Evaristo Arnús, 32

Sarrià - Sant Gervasi

15. **CGG Can Castelló.** Castelló, 1-7

Gràcia

16. **Memory Col.** Perill, 6
17. **Centre Cívic la Sedeta.** Sicília, 321
18. **Centre Cívic el Coll.** Aldea, 15-17

Horta-Guinardó

19. **CGG Baix Guinardó.** Marina, 380

Nou Barris

20. **Apartaments Tutelats Pau Casals.**
Juan Ramon Jiménez, 4-6
21. **CGG Turó de la Peira.**
Doctor Pi i Molist, 39

Sant Andreu

22. **CGG Navas.** Capella, 14
23. **CGG Mossèn Clapés.**
Gran de Sant Andreu, 467

Sant Martí

24. **CGG Joan Maragall.** Bermejo, 1-5
25. **CGG Taulat Can Saladrigas.**
Llull, 214-216
26. **CGG Joan Casanelles.**
Concili de Trento, 35

– Persones grans que viuen en habitatges sense condicions per cuinar.

– Persones que tot i viure en habitatges en bones condicions requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene o salut fora del seu domicili.

Amb l'objectiu de:

– Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.

– Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.

– Garantir les necessitats d'una alimentació adequada quant a la dietètica i la nutrició de la gent gran atesa.

INSTITUT DE PERSONES AMB DISCAPACITAT (IMD)

Llars amb suport per a persones amb discapacitat

Casa Bloc. Almirall Pròixida, 1-7
(dues llars)

Llars residències per a persones amb discapacitat

Valldaura. Pg. de Fabra i Puig, 443

Són equipaments per a persones amb discapacitats intel·lectuals amb necessitat de suport intermitent, quan les circumstàncies personals, familiars i socials ho aconsellen.

Servei d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat de caràcter temporal o permanent que té una funció substitutòria de la llar.

Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

1. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Ciutat Vella.

Reina Amàlia, 33

2. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Nou Barris.

Luz Casanova, 11

Són serveis que tenen com a finalitat la prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament dels trastorns de desenvolupament de la petita infància (de 0 a 6 anys) en el procés de creixement i en situacions de risc social i/o biològic.

Servei de Suport a la Integració Laboral (SIL)

1. Equip d'Assessorament Laboral (EAL)

València, 344

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) té com a finalitat el foment i el suport a la inserció laboral de les persones amb discapacitat, preferentment en el mercat ordinari de treball:

Ofereix:

- Valoració i orientació professionals.
- Foment i suport de l'activitat formativa (amb recursos propis –Aula Oberta de l'IMD– o aliens concertats).
- Borsa de treball i accés i suport als processos de contractació.
- Programes personalitzats de suport, seguiment i animació per a la formació i la contractació.
- Informació i assessorament legal i administratiu.

2. Servei d'Atenció al Públic.

València, 344

Servei d'atenció al ciutadà especialitzat en l'àmbit de la discapacitat. També fa la tramitació de la targeta d'aparcament i la gestió de la targeta del Servei de Transport Especial.

3. Servei de Vida Independent.

València, 344

Servei que facilita l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat mitjançant la cessió d'habitatges a entitats i persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn mental i un servei d'assistent personal per a persones amb discapacitat física.

219

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

Informe de gestió
2013

Annexos

INSTITUT BARCELONA ESPORTS (IBE)

Seu de l'Institut Barcelona Esports.
Av. de l'Estadi, 40

Complexos esportius municipals

Ciutat Vella

1. **Centre Esportiu Municipal Raval Can Ricart.** Sant Oleguer, 10
2. **Centre Esportiu Municipal Marítim.** Pg. Marítim, 33
3. **Centre Esportiu Municipal Sant Sebastià.** Pl. Mar, 1
4. **Centre Esportiu Municipal Frontó Colom.** La Rambla, 18
5. **Centre Esportiu Municipal Parc de la Ciutadella.** Pg. Circumval·lació, 1-3

Eixample

6. **Centre Esportiu Piscina Sant Jordi.** París, 114
7. **Centre Esportiu Municipal Aiguajoc Borrell.** Comte Borrell, 21-33
8. **Centre Esportiu Municipal Estació del Nord.** Nàpols, 42
9. **Centre Esportiu Municipal Joan Miró.** Diputació, 17-19
10. **Centre Esportiu Municipal Sagrada Família.** Cartagena, 231-239
11. **Instal·lacions Esportives de l'Escola Industrial.** Viladomat, 262

Sants-Montjuïc

12. **Centre Esportiu Municipal la Bordeta.** Noguera Pallaresa, 34-42
13. **Centre Esportiu Municipal Piscines Bernat Picornell.** Av. Estadi, 30-40
14. **Centre Esportiu Municipal l'Espanya Industrial.** Muntades, 37
15. **Complex Esportiu Municipal Pau Negre - Parc del Migdia.** Pg. Olímpic, 4-12

Les Corts

16. **Centre Esportiu Municipal les Corts.** Travessera de les Corts, 252-254

Són els equipaments bàsics en la prestació dels serveis esportius municipals. Un complex esportiu municipal (CEM) és un equipament que facilita i fomenta la pràctica esportiva a tots els grups de població sobre la base de les seves necessitats i interessos, des d'activitats d'esport-salut, esport-recreació i esport-formació, fins a les de competició i rendiment. La principal forma d'accés al servei és l'abonament individual, tot i que també acullen centres docents, clubs esportius, federacions, etc.

Per a aquesta finalitat, un CEM conté habitualment una piscina coberta, una sala de *fitness* (amb maquinària de musculació i cardiovascular), sales per a activitats dirigides (com aeròbic, ciclisme *indoor*, estiraments...), i poden també disposar d'altres serveis com espais d'aigües o termals (amb saunes, banyeres d'hidromassatge...), solàriums, i serveis de dietètica o de fisioteràpia.

Habitualment aquests equipaments també tenen algun espai convencional per a la pràctica esportiva col·lectiva, com pavellons poliesportius, i en alguns casos fins i tot disposen de camps de futbol, pistes d'atletisme o altres espais esportius.

Sarrià - Sant Gervasi

- 17. Centre Esportiu Municipal Putxet. Marmellà, 23-27
- 18. Centre Esportiu Municipal Can Caralleu. Esports, 2-8

Gràcia

- 19. Centre Esportiu Municipal Can Toda. Ramiro de Maeztu, 25-27
- 20. Centre Esportiu Municipal Claror. Sardanya, 333
- 21. Centre Esportiu Municipal Perill. Perill, 16-22
- 22. Centre Esportiu Municipal Sardanya. Sardanya, 549-553

Horta-Guinardó

- 23. Centre Esportiu Municipal Carmel. Pedrell, 192-202
- 24. Centre Esportiu Municipal Horta. Feliu i Codina, 27-29
- 25. Centre Esportiu Municipal Guinardó. Telègraf, 31-45
- 26. Centre Esportiu Municipal Mundet. Pg. Vall d'Hebron, 171
- 27. Centre Esportiu Municipal Olímpics Vall d'Hebron. Pg. Vall d'Hebron, 166-176

Nou Barris

- 28. Centre Esportiu Municipal Can Dragó. Rosselló-Pòrcel, 7-11
- 29. Centre Esportiu Municipal Can Cuyàs. Av. Rasos de Peguera, 242

- 30. Piscina Municipal Turó de la Peira. Sant Iscle, 50-54
- 31. Centre Esportiu Municipal Artesania. Artesania, 63
- 32. Centre Esportiu Municipal Cotxeres Borbó. Ramon Albó, 41-57

Sant Andreu

- 33. Centre Esportiu Municipal Bon Pastor. Costa Daurada, 12-16
- 34. Centre Esportiu Municipal Trinitat Vella. Via Barcino, 84-86
- 35. Centre Esportiu Municipal Sant Andreu. Santa Coloma, 25
- 36. Centre Esportiu Municipal la Sagrera. Bonaventura Gispert, s/n

Sant Martí

- 37. Centre Esportiu Municipal Bac de Roda. Rbla. Guipúscoa, 23-25
- 38. Centre Esportiu Municipal Can Felipa. Pallars, 277
- 39. Centre Esportiu Municipal la Verneda. Binéfar, 10-14
- 40. Centre Esportiu Municipal Maresme. Pallars, 484
- 41. Centre Esportiu Municipal Nova Icària. Av. Icària, 167
- 42. Centre Esportiu Municipal Vintrotó "Joan Alentorn". Consell de Cent, 625-629
- 43. Centre Esportiu Municipal Júpiter. Agricultura, 232
- 44. Complex Esportiu Municipal Mar Bella. Av. Litoral, 86-96

221

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Informe de gestió
2013

Annexos

Instal·lacions esportives especialitzades

- 1. Instal·lació Esportiva Espai de Mar. Porxos del Passeig Marítim, 5
- 2. Piscina Municipal de Montjuïc. Av. Miramar, 31
- 3. Camp Municipal de Beisbol Carlos Pérez de Rozas. Pierre de Coubertin, 9-11
- 4. Camp Municipal de Rugbi la Foixarda. Camí de la Foixarda, 20-26
- 5. Escola Municipal d'Hípica la Foixarda. Av. Montanyans, 1

Són instal·lacions esportives orientades a la pràctica d'una modalitat esportiva específica i especialitzada. Principalment estan orientades a la difusió, entrenament i competició de clubs i federacions.

A Barcelona es poden practicar la majoria de les modalitats esportives existents. Això és possible per la tasca que desenvolupen els clubs i les federacions esportives, però també ho és pel fet que la ciutat té un nombre significatiu d'instal·lacions esportives que princi-

- 6. Estadi Municipal d'Atletisme Joan Serrahima.** Camí del Polvorí, 5
- 7. Pistes Municipals de Tennis Montjuïc.** Foixarda, 2-4
- 8. Pistes Municipals d'Aeromodelisme Montjuïc.** Doctor Font i Quer, 1-5
- 9. Fossars Municipals de Tir amb Arc.** Ctra. Monjuïc, 62-68
- 10. Centre Municipal d'Escalada la Foixarda.** Camí de la Foixarda, 14-18
- 11. Centre Municipal d'Esgrima Reina Elisenda.** Duquessa d'Orleans, 29
- 12. Centre Municipal de Tennis Taula Reina Elisenda.** Duquessa d'Orleans, 29, interior
- 13. Centre Municipal de Tennis Vall d'Hebron.** Pg. Vall d'Hebron, 178-196
- 14. Velòdrom Municipal d'Horta.** Pg. Vall d'Hebron, 185-201
- 15. Piscina Municipal de la Clota.** Pl. la Clota, s/n
- 16. Pistes Municipals de Tennis i Pàdel Bon Pastor.** Arbeca, s/n
- 17. Centre Municipal de Vela.** Moll de Gregal, 1
- 18. Base Nàutica Municipal de la Mar Bella.** Pg. Marítim del Bogatell, 102

palment han estat construïdes per donar resposta a les necessitats específiques d'entrenament i/o competició d'algunes d'aquestes modalitats esportives.

ANNEX 2. DIRECTORI WEB

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

1 Qualitat de Vida, Igualtat i Esports www.bcn.cat/qualitatdevida

Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials

2 Serveis socials www.bcn.cat/serveissocials
 3 Gent gran www.bcn.cat/gentgran
 4 Targeta rosa www.bcn.cat/targetarosa
 5 Envel·liment actiu www.bcn.cat/envellimentactiu
 6 Infància www.bcn.cat/infancia
 7 Vacances www.bcn.cat/vacances
 8 Xarxa atenció persones sense sostre (XAPSS) www.bcn.cat/sensellar

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat

9 Nova ciutadania www.bcn.cat/novaciutadania
 10 BCN Antirumors www.bcnantirumors.cat
 11 Pla Intercultural www.bcn.cat/plainterculturalitat
 12 Imagina't Barcelona <http://interculturalitat.bcn.cat/imaginatbarcelona/>
 13 Espai Avinyó <http://blocs.cpnl.cat/espaiavinyo/>

Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut

14 Drets Civils www.bcn.cat/dretscivils
 15 Consell LGTB www.bcn.cat/consellglhidt
 16 Barcelona Contra el racisme www.barcelonacontraelracisme.cat
 17 Joventut www.bcn.cat/joventut
 18 Pla Jove www.bcn.cat/nouplajove
 19 Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ) www.bcn.es/ciaj www.ciajbcn.cat
 20 Xarxa de punts d'informació juvenil de Barcelona www.infojovebcn.cat
 21 Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ) www.bcn.cat/craj www.crajbcn.cat
 22 Informa't www.informat.cat
 23 Visual Sound www.bcvisualsound.org www.barcelonavisualsound.org
 24 Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ) www.caaaj.cat
 25 Mostra de turisme www.mostraturisme.com
 26 Dona www.bcn.cat/dona
 27 Agenda Dones www.agendadonesbcn.org/agendaweb.php?id=80
 28 Canviem-ho. Homes per l'equitat de gènere www.bcn.cat/canviem-ho
 29 Sanitat www.bcn.cat/sanitat
 30 Usos del Temps www.bcn.cat/usosdeltemps

Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació

31 Observatori Social Barcelona www.bcn.cat/observatoribcn
 32 Consell Municipal de Benestar Social www.bcn.cat/consellbenestarsocial
 33 Premis Consell Municipal de Benestar Social www.participaciosocial.com
 34 Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva www.bcn.cat/barcelonainclusiva
 35 Consell de la Gent Gran www.bcn.cat/consellgentgran
 36 BCN amiga de la gent gran www.bcnamigagentgran.es

Organismes autònoms

37 Institut Municipal de Serveis Socials www.bcn.cat/serveissocials
 38 Dependència www.bcn.cat/serveissocials
 39 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat www.bcn.cat/imd
 40 Barcelona Accessible www.bcn.cat/accessible
 41 Esports www.bcn.cat/esports
 42 Institut Barcelona Esports www.bcn.cat/institutbarcelonaesports
 43 Agència de Salut Pública de Barcelona www.aspb.es
 44 Consorci de Serveis Socials de Barcelona www.cssbcn.cat

BCN

Memòria 2013

Àrea de Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

**bcn.cat/
serveissocials**
[facebook.com/Bcn.cat](https://www.facebook.com/Bcn.cat)
twitter.com/Barcelona_cat