



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de Cultura, Educación, Ciencia y Comunidad

**Fecha de actualización: 19/05/2022**

*Fecha de aprobación: 18/02/2021*

## **ÍNDICE**

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Misión .....</b>   | <b>- 2 -</b>  |
| <b>Datos de contacto .....</b>  | <b>- 2 -</b>  |
| <b>Compromisos de calidad .....</b>   | <b>- 3 -</b>  |
| <b>Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias.....</b>             | <b>- 3 -</b>  |
| <b>Servicios.....</b>   | <b>- 4 -</b>  |
| Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana.....  | - 4 -         |
| Divulgación y difusión de la democracia directa.....                                  | - 10 -        |
| Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y a la ciudadanía en general..... | - 14 -        |
| Acompañamiento en el ámbito intercultural .....                                       | - 22 -        |
| <b>Anexos .....</b>   | <b>- 24 -</b> |
| Centros prestadores.....  | - 24 -        |
| Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....                               | - 31 -        |

La Carta de servicios de **Cultura, Educación, Ciencia y Comunidad** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece **Cultura, Educación, Ciencia y Comunidad**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## MISIÓN

Se trata de coordinar las direcciones de los servicios que fomentan una mayor sinergia y cooperación entre las prácticas propias de la Administración y las surgidas de la sociedad civil.

La misión es satisfacer la exigencia ciudadana de construir políticas públicas de manera más colaborativa, donde participar no significa opinar sobre la política municipal, sino intervenir mediante un diálogo que haga posible la construcción conjunta de las políticas y los servicios que la comunidad necesita.

La misión se centra en tejer puentes de diálogo constantes entre el Ayuntamiento y el exterior, propiciando y facilitando espacios de colaboración, favoreciendo así modelos de gestión, diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que refuercen el tejido asociativo y las prácticas comunitarias de los propios territorios, y pone a disposición de la ciudadanía espacios y herramientas para crear y gestionar nuevas formas de servicios públicos.

También quiere promover la incorporación del enfoque intercultural en las políticas públicas municipales e impulsar acciones, en colaboración con otros actores, en los ámbitos de ciudad, de distrito y de barrio, en el marco de los principios de la interculturalidad: reconocimiento de la diversidad, igualdad de derechos y equidad, e interacción positiva/diálogo intercultural.

## DATOS DE CONTACTO

### DIRECCIÓN

Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona  
Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

932 562 015

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/culturaeducacio/ca>

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se necesita cita previa. Aunque no se atiende al público en general, se pueden solicitar entrevistas concertadas.

## CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, 55, D50
- ✓ Metro: L4 y L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Incorporar la tecnología como mecanismo para la profundización democrática que acompaña y posibilita la participación, que amplía su alcance y abre nuevos canales, posibilitando así mecanismos de democracia directa.
- ✓ Los mecanismos, las plataformas o los espacios tecnológicos que se ponen a disposición de los procesos de participación están hechos con *software* libre y auditable, garantizando la no dependencia tecnológica de las infraestructuras digitales que se utilizan, la privacidad de la ciudadanía, la transparencia, la interoperabilidad y la accesibilidad de las infraestructuras digitales con estándares abiertos.
- ✓ Promoción de la protección y defensa de los derechos políticos de la ciudadanía.
- ✓ Atención directa a la ciudadanía en las materias que la afectan en su relación con el Ayuntamiento, en particular, y con el resto de instituciones, en general.
- ✓ Facilitar el acceso a la información municipal y hacer publicidad activa de las políticas y los servicios públicos promovidos por el Ayuntamiento para favorecer la participación ciudadana en su mejora y en el control democrático de la acción de gobierno.
- ✓ Incorporar la presencia activa de la ciudadanía en los procesos de elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas.
- ✓ Colaborar en la creación de redes comunitarias que faciliten el fortalecimiento de la capacidad ciudadana para ser sujeto activo en los asuntos colectivos.

## INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

---

Cultura, Educación, Ciencia y Comunidad gestiona sus Servicios mediante indicadores de actividad basados en volúmenes de participación (ciudadanos, entidades, asociaciones, propuestas, iniciativas,...), cantidad de atenciones y tramitaciones, importes económicos y proyectos subvencionados, cesiones, etc. Para gestionar la calidad de sus Servicios, sus Direcciones hacen seguimiento de medidas de calidad de servicio, tiempo de atención, respuesta, tramitación, publicación o resolución, mínimos esperados de participación, desarrollos de acciones,...

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

---

**Procedimiento:** Procesos de corresponsabilidad ciudadana y de democracia directa.

**Canales:**

- Presencial: debates, espacios de diálogo, audiencias ciudadanas...
- Telemático:
  - <https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/es>
  - plataforma ciudadana <https://www.decidim.barcelona/?locale=es>

## QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

---

### Procedimiento:

1. Entrada: por registro (telemático o presencial). Con acreditación de identidad y control de plazos.
2. Derivación telemática al ámbito que corresponde.
3. Si es necesario, pedir aclaraciones en la solicitud, notificar prórroga de plazos, notificar a terceros afectados.
4. Elevar propuesta de resolución o respuesta.
5. Comunicación al solicitante a través del canal de comunicación que haya facilitado el interesado.

### Canales:

- Presencial:
  - en oficinas OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
  - puntos de registro <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- Telemático:
  - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
  - <https://www.barcelona.cat/mobileid/es/>
- Telefónico: 010 / 900 226 226. Ver: <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- Quioscos autoservicio: <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

## TIEMPO DE RESPUESTA

---

De tres a cuatro semanas.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

[Formulario](#) para ejercer el derecho de acceso a la información pública.

## SERVICIOS

Los Servicios de Cultura, Educación, Ciencia y Comunidad se centran en la democracia activa, la acción comunitaria, el apoyo y ayuda a entidades y asociaciones, el reconocimiento de la diversidad y la promoción de la interculturalidad

- ✓ **Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana**
- ✓ **Divulgación y difusión de la democracia directa**
- ✓ **Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y ciudadanía en general**
- ✓ **Acompañamiento en el ámbito intercultural**

## APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

### DESCRIPCIÓN

---

Apoyo para favorecer la participación ciudadana y los canales de relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento para facilitar y promover esta participación en los procesos de toma de decisiones políticas y en la gestión de los servicios y los asuntos de interés municipal.

Apoyo a los diversos instrumentos y canales de participación regulados en el Reglamento de Participación Ciudadana (RPC).

La ciudadanía tiene el derecho a recibir información y a intervenir directamente o mediante asociaciones ciudadanas en los procesos de toma de decisiones políticas y en el funcionamiento de los servicios públicos, a través de medios y canales de participación con los requisitos y la forma determinada en el reglamento respecto a materias de interés que afecten a la ciudad y a los ciudadanos y a las ciudadanas.

Corresponde al Ayuntamiento garantizar e impulsar el ejercicio de este derecho. A tal efecto, ha de promover los canales y los instrumentos suficientes, abiertos y flexibles, y adecuados a los usos del tiempo, aptos para la máxima y más diversa y amplia participación; ha de eliminar los obstáculos que la dificulten o impidan, articulando medios singulares para llegar a las personas que por sus circunstancias personales o sociales puedan tener más dificultades, y ha de facilitar la intervención ciudadana en los procesos de toma de decisiones políticas.

---

#### UTILIDAD

Mejorar la incidencia real de la ciudadanía en las políticas públicas de la ciudad.

---

#### GARANTÍA

Se articula un diálogo y un debate continuado en el tiempo sobre las actuaciones públicas en los órganos de participación que son espacios de cooperación pública ciudadana y de acción conjunta entre instituciones y organizaciones y profesionales.

---

#### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de Participación Ciudadana (2022):

✓ <https://www.decimim.barcelona/processes/ReglamentParticipacio?locale=es>

---

#### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

**Derechos:** el ejercicio del derecho a la participación, que no se reduce a la elección de los representantes sino que facilita la ciudadanía activa a través del derecho a la información, derecho a la participación y derecho a la iniciativa ciudadana. La ciudadanía tiene el derecho a recibir información y a intervenir directamente o mediante asociaciones ciudadanas en los procesos de toma de decisiones políticas y en el funcionamiento de los servicios públicos, a través de los medios y canales de participación con los requisitos y la forma determinada en el Reglamento de Participación Ciudadana respecto a materias de interés que afecten a la ciudad y a los ciudadanos y las ciudadanas.

**Deberes:** contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos del [Reglamento de Participación Ciudadana](#).

---

#### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

El previsto para cada procedimiento en el [Reglamento de Participación Ciudadana](#).

---

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Publicitar el 90% de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización.

## MODALIDAD 1: EL CONSEJO DE CIUDAD

### Descripción

Órgano de participación en el que están representados los diferentes ámbitos sectoriales y territoriales de la ciudad de Barcelona. Es, por tanto, el órgano de participación con una visión más amplia de la ciudad. Su misión es elaborar dictámenes y asesorar al Ayuntamiento en la definición de las grandes líneas de la política municipal.

### Ofrece

**Documento.** Los dictámenes del Plenario del Consejo de Ciudad

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

### Información complementaria

Además de la sesión plenaria del Consejo de Ciudad, que es pública, este órgano de participación cuenta con una comisión permanente y diferentes grupos de trabajo. Véase <http://www.conselldeciutat.cat/ca/page.asp?id=4>

El Consejo de Ciudad, creado por el artículo 36 de la Carta Municipal, es el máximo órgano consultivo y de participación en el que los representantes del Ayuntamiento y la ciudadanía debaten los hechos principales de la ciudad. En el sí del Consejo de Ciudad existe la Comisión de Amparo, con las funciones y la composición previstas en el Reglamento de Participación Ciudadana (RPC).

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** en la secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona
- ✓ **Telemático:**
  - al correo electrónico [conselldeciutat@bcn.cat](mailto:conselldeciutat@bcn.cat)
  - en las [redes sociales](#) y en la [web del Consejo de Ciudad](#)
- ✓ **Telefónico:** 932 564 559

### Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en la secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona
- ✓ **Telemático:**
  - al correo electrónico [conselldeciutat@bcn.cat](mailto:conselldeciutat@bcn.cat)
  - en las [redes sociales](#) y en la [web del Consejo de Ciudad](#)
- ✓ **Telefónico:** 932 564 564

### Canales de Recepción

- ✓ **Telemático:**
  - en la [web del Consejo de Ciudad](#) (web de publicación de resultados)
  - en las [redes sociales](#)

### Objetivo de gestión

- ✓ Publicar el 100% de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de 2 meses desde su aprobación.

## MODALIDAD 2: LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN TERRITORIALES Y SECTORIALES

### Descripción

Los consejos sectoriales analizan las necesidades de la ciudadanía en su ámbito y en el ámbito del funcionamiento de los servicios propios; el seguimiento y la rendición de cuentas; la propuesta de líneas de análisis y estudios, y el análisis y control de los presupuestos del sector, entre otros.

En definitiva, acompañan en el diseño, la ejecución y la evaluación de la acción municipal en el ámbito que les es propio.

### Ofrece

**Documento.** Los informes participativos del consejo sectorial de que se trate. Las actas de la comisión permanente del consejo sectorial de que se trate. Las actas de los grupos de trabajo del consejo sectorial de que se trate.

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

### Información complementaria

Lista de consejos sectoriales:

- ✓ [Consejo Municipal de Bienestar Social](#)
- ✓ [Consejo Asesor de las Personas Mayores](#)
- ✓ [Consejo Municipal del Pueblo Gitano](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Inmigración](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Cooperación Internacional](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Asociaciones](#)
- ✓ [Consejo Escolar Municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Consejo de la Formación Profesional](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Protección y Defensa de los Animales](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Consumo](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales](#)
- ✓ [Consejo Ciudad y Comercio](#)
- ✓ [Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad](#)
- ✓ [Consejo de la Vivienda Social de Barcelona](#)
- ✓ [Consejo de la Cultura de Barcelona](#)
- ✓ [Consejo Rector del IMD](#)
- ✓ [Consejo de las Mujeres](#)
- ✓ [Pacto por la Movilidad](#)
- ✓ [Consejo Municipal del Deporte](#)

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** en [oficinas OAC](#)
- ✓ **Telemático:** a los siguientes correos electrónicos:
  - Consejo Municipal de Bienestar Social: [cmbs@bcn.cat](mailto:cmbs@bcn.cat)
  - Consejo Asesor de las Personas Mayores: [cagg@bcn.cat](mailto:cagg@bcn.cat)
  - Consejo Municipal del Pueblo Gitano: [cmpg@bcn.cat](mailto:cmpg@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Inmigración: [cmi@bcn.cat](mailto:cmi@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Cooperación Internacional: [cmci@bcn.cat](mailto:cmci@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Asociaciones: [cmeb@bcn.cat](mailto:cmeb@bcn.cat)
  - Consejo Escolar Municipal de Barcelona: [cemb@bcn.cat](mailto:cemb@bcn.cat)



- 
- Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales: [cmigtbi@bcn.cat](mailto:cmigtbi@bcn.cat)
  - Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: [ccs@bcn.cat](mailto:ccs@bcn.cat)
  - Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: [chsb@bcn.cat](mailto:chsb@bcn.cat)
  - Consejo de Cultura de Barcelona: [ccb@bcn.cat](mailto:ccb@bcn.cat)
  - Consejo de las Mujeres: [consellldones@bcn.catt](mailto:consellldones@bcn.catt)
  - Pacto por la Movilidad: [pmb@bcn.cat](mailto:pmb@bcn.cat)
  - ✓ **Telefónico:** 932 564 559

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** en [oficinas OAC](#)
- ✓ **Telemático:** a los siguientes correos electrónicos:
  - Consejo Municipal de Bienestar Social: [cmbs@bcn.cat](mailto:cmbs@bcn.cat)
  - Consejo Asesor de las Personas Mayores: [cagg@bcn.cat](mailto:cagg@bcn.cat)
  - Consejo Municipal del Pueblo Gitano: [cmpg@bcn.cat](mailto:cmpg@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Inmigración: [cmi@bcn.cat](mailto:cmi@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Cooperación Internacional: [cmci@bcn.cat](mailto:cmci@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Asociaciones: [cmeb@bcn.cat](mailto:cmeb@bcn.cat)
  - Consejo Escolar Municipal de Barcelona: [cemb@bcn.cat](mailto:cemb@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales: [cmigtbi@bcn.cat](mailto:cmigtbi@bcn.cat)
  - Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: [ccs@bcn.cat](mailto:ccs@bcn.cat)
  - Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: [chsb@bcn.cat](mailto:chsb@bcn.cat)
  - Consejo de Cultura de Barcelona: [ccb@bcn.cat](mailto:ccb@bcn.cat)
  - Consejo de las Mujeres: [consellldones@bcn.catt](mailto:consellldones@bcn.catt)
  - Pacto por la Movilidad: [pmb@bcn.cat](mailto:pmb@bcn.cat)
- ✓ **Telefónico:** 932 564 564

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** en la [web del Consejo de Ciudad](#) o en la web propia del consejo sectorial que disponga de ella

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30% del tiempo total de las sesiones plenarios de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente.

### **MODALIDAD 3: PROCESOS PARTICIPATIVOS**

#### **Descripción**

---

El proceso participativo es una secuencia de actos, delimitados en el tiempo y dirigidos a promover el debate y el contraste de argumentos entre la ciudadanía o entre ésta y los responsables municipales, con el fin de recoger las opiniones y las propuestas respecto a una determinada actuación municipal.

#### **Ofrece**

---

**Documento.** Está reglamentada la existencia de dos posibles entregables al acabar un proceso participativo:

- ✓ Memoria participativa (en las iniciativas de mayor trascendencia que afecten a la globalidad de un distrito o el conjunto de un barrio).
- ✓ Informe participativo: para proyectos o actuaciones sectoriales o de ámbito inferior al barrio.

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

### Información complementaria

---

- ✓ [Normas reguladoras de participación ciudadana](#) (audiencia pública de ciudad)
- ✓ [Normas reguladoras de funcionamiento de los distritos](#)

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:**
  - en [oficinas OAC](#)
  - en el consejo de barrio o distrito
- ✓ **Telemático:**
  - en la [web del Consejo de Ciudad](#)

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** en las reuniones informativas que se organicen
- ✓ **Telefónico:** 932 564 564

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el acto programado en el territorio o distrito de que se trate

### Objetivo de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7,5 sobre 10.

## MODALIDAD 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

### Descripción

---

**Decidim.Barcelona** es la plataforma de participación digital del Ayuntamiento de Barcelona en código abierto, desarrollada enteramente en software libre y de manera abierta, ágil y participativa.

Tiene como objetivo ser un espacio de referencia para construir una ciudad democrática, abierta y transparente que potencie la participación de la ciudadanía en la construcción / definición de las políticas de la ciudad, un espacio y modelo para la construcción de una ciudad democrática, para generar espacios abiertos, híbridos, y accesibles de participación política.

### Ofrece

---

**Información/datos. Actividad.** Plataforma digital para desplegar espacios de participación (iniciativas, asambleas, procesos o consultas) y enriquecerlos a través de los múltiples funcionalidades interactivas para promover, facilitar y ampliar la participación ciudadana (encuentros presenciales, encuestas, propuestas, votaciones, seguimiento de resultados, debates, comentarios y muchos más).

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Dirección de Servicios de Innovación Democrática
- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canódromo

### **Información complementaria**

---

La plataforma inicia su actividad en el 2016. La ciudadanía y las asociaciones colaboran en el diseño del propio Decidim, en el espacio “meta-decidim”.

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Telemático:** en la dirección web <https://www.decidim.barcelona/>

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Telemático:** en la dirección web <https://www.decidim.barcelona/>

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** en la dirección web <https://www.decidim.barcelona/>

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ 5 % crecimiento del número usuarios (Participantes) nuevos registrados en la plataforma
- ✓ Número de visitas anuales superior a 75.000
- ✓ 5 % crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en el decidim.barcelona

## **DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA**

### **DESCRIPCIÓN**

---

Impulsar acciones de comunicación que den a conocer a la ciudadanía los mecanismos de democracia directa y facilitar los recursos necesarios para su impulso.

En concreto, la publicidad y comunicación de mecanismos como la iniciativa ciudadana, introduciendo mecanismos de discriminación positiva para los colectivos minoritarios, más vulnerables o con menos recursos.

### **UTILIDAD**

---

Profundizar en los mecanismos de democracia directa que permiten al conjunto de la ciudadanía (ya sea de un barrio, de un distrito o de la ciudad) decidir, con carácter vinculante, sobre los problemas que les afecten, potenciando la participación de los colectivos que no tienen espacio en la democracia representativa, como pueden ser niños, adolescentes, jóvenes o barceloneses de origen diverso.

### **GARANTÍA**

---

Se crean las condiciones para que los ciudadanos se empoderen y sean sujetos protagonistas a la hora de decidir sobre los temas y problemas que los afectan más directamente.

La propia normativa reguladora.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO**

---

Normas reguladoras de la Participación Ciudadana. RPC 2022.

- ✓ <https://www.decidim.barcelona/processes/ReglamentParticipacio?locale=es>

## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

**Derechos:** al ejercicio del Derecho a la Participación para tomar una decisión política ya sea a nivel de barrio, distrito o ciudad.

**Deberes:** contribuir activamente al cumplimiento de los procedimientos específicos de cada uno de los mecanismos de democracia directa previstos en el RPC.

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

1. Difusión de los mecanismos de democracia directa, ya sean presenciales o telemáticos, apoyando las demandas ciudadanas que surgen a este respecto en los espacios de participación.
2. Recogida o registro de las iniciativas, consultas o plataformas ciudadanas que cuenten con suficiente apoyo por parte de un sector de la ciudadanía a través de medios presenciales o telemáticos.
3. Facilitación de los recursos necesarios para su impulso (publicidad y comunicación de las iniciativas ciudadanas).
4. Introducción de mecanismos de discriminación positiva para los colectivos minoritarios, más vulnerables o con menos recursos.
5. Soporte organizativo y tecnológico.
6. Retorno a la ciudadanía (individuos o grupos) de la información o procesos resultantes.
7. Evaluación de la gestión del servicio.

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 2 meses en el 95% de los casos.
- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos.

## MODALIDAD 1: INICIATIVAS CIUDADANAS

### *Descripción*

---

La iniciativa ciudadana es la intervención ciudadana dirigida a promover una determinada actuación de interés general y de competencia municipal por parte del Ayuntamiento. La concurrencia del interés general o de un colectivo amplio se acredita mediante la recogida del número de firmas que se especifica en el artículo 10 RPC.

El objeto de la iniciativa ciudadana se ha de referir a materias de competencia municipal, y no puede limitar o restringir los derechos ni las libertades fundamentales de la sección primera del capítulo II del título I de la Constitución y los derechos y deberes de los capítulos I, II y III del título I del Estatuto, ni tampoco referirse a materias propias del Reglamento orgánico municipal ni a los tributos y precios públicos municipales, ni a los presupuestos ya aprobados.

La iniciativa ciudadana puede consistir en proponer:

- a) La incorporación de uno o diversos puntos para tratar en el orden del día del Consejo Municipal o de los Consejos de Distritos.
- b) La convocatoria de un proceso participativo determinado.
- c) La realización de una audiencia pública en formato presencial o en la plataforma digital.
- d) La creación de un órgano de participación.
- e) La aprobación de una disposición de carácter general.
- f) La celebración de una consulta ciudadana.

- g) La convocatoria de un consejo de barrio.

#### **Ofrece**

---

**Documento.** Según cada objeto de la iniciativa ciudadana.

#### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

#### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

#### **Información complementaria**

---

La iniciativa ciudadana se someterá a información pública a través de los medios habituales durante 30 días. Una vez pasado el trámite de exposición pública, la iniciativa se someterá a consideración del órgano pertinente para que examine su contenido. Si el órgano pertinente dictamina aceptación favorable, la iniciativa se presentará al plenario del consejo municipal, si procede, para su aprobación.

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** en el registro de las [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona
- ✓ **Telemático:**
  - a través de la web de la ciudad <http://www.bcn.cat>, donde se podrá obtener la solicitud
  - mediante el [registro de la sede electrónica](#)
- ✓ **Correo postal:** en el registro de las [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Telemático:** por correo electrónico entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y [participacio@bcn.cat](mailto:participacio@bcn.cat)
- ✓ **Correo postal:** entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización (paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona)

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** el proceso de recepción se haría público en la web municipal de la ciudad <http://www.bcn.cat>

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 2 meses en el 95% de los casos.

## **MODALIDAD 2: CONSULTAS CIUDADANAS**

### **Descripción**

---

En las consultas ciudadanas, el Ayuntamiento pide la opinión de la ciudadanía en materias de su competencia, la cual se expresa mediante el voto directo, libre, igual y secreto en las urnas presenciales o electrónicas establecidas para tal fin, dentro del marco de la normativa municipal, autonómica y estatal vigente.

Las consultas pueden ser simples cuando se refieren a una única materia, o múltiples cuando en el mismo proceso se pide la opinión sobre diversas materias diferentes.

Pueden participar en las consultas ciudadanas las personas mayores de 16 años inscritas en el padrón municipal de Barcelona.

Cuando se refieran a ámbitos de distrito o inferior, sólo pueden participar las personas empadronadas en el ámbito afectado.

#### **Ofrece**

---

**Documento. Actividad.** Convocatoria de consulta. Realización de consulta.

#### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

#### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

#### **Información complementaria**

---

Cuando la consulta sea consecuencia de una iniciativa ciudadana, se le puede aplicar el mismo reglamento que afecta a la iniciativa.

El objeto de la consulta no puede ser contrario al ordenamiento jurídico español o catalán.

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** en el registro de las [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona
- ✓ **Telemático:**
  - a través de la web de la ciudad <http://www.bcn.cat>, donde se podrá obtener la solicitud
  - mediante el [registro de la sede electrónica](#)
- ✓ **Correo postal:** en el registro de las [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Correo postal:** entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización (paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona)

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** el proceso de recepción se haría público en la web municipal de la ciudad <http://www.bcn.cat>

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95% de los casos.

### **MODALIDAD 3: EL PROYECTO DE PARTICIPACIÓN DECIDIM**

#### **Descripción**

---

**Decidim** es la plataforma digital de software libre de participación que se ha desarrollado de tal manera que pueda ser utilizado fácilmente por otras instituciones y organizaciones para poder articular cualquier tipo de proceso democrático.

#### **Ofrece**

---

**Información/datos. Actividad.** Plataforma digital configurar espacios de participación (iniciativas, asambleas, procesos o consultas) y enriquecerlos a través de los múltiples componentes disponibles (encuentros presenciales, encuestas, propuestas, votaciones, seguimiento de

---

resultados, comentarios y muchos más).

#### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

#### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Innovación Democrática
- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canódromo

#### **Información complementaria**

---

Se facilita a la ciudadanía organizada de Barcelona la instalación técnica de la plataforma Decidim, el asesoramiento y formación para su correcta utilización.

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ Telemático: en la dirección web <https://decidim.org>

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: en la dirección web <https://decidim.org>

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Telemático: en la dirección web <https://decidim.org>

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ 10 % crecimiento del número de instancias del Decidim en funcionamiento (extensión)
- ✓ 10 % crecimiento del número de usuarios registrados en las diferentes instancias del Decidim

## **APOYO Y AYUDA A ENTIDADES, ASOCIACIONES, COLECTIVOS Y A LA CIUDADANÍA EN GENERAL**

### **DESCRIPCIÓN**

---

Se prioriza el apoyo a los barrios como espacios de identidad y convivencia y se articulan las diferentes realidades asociativas y prácticas participativas y de capacidad de movilización de los barrios en una gran variedad de realidades, necesidades, experiencias, etc.

Se ofrece apoyo y colaboración a movimientos ciudadanos que tengan como eje la participación colectiva, otorgando ayudas y recursos económicos a las entidades y asociaciones de la ciudad para el desarrollo de su labor.

Asimismo, se potencia el tejido asociativo y se desarrollan fórmulas para la gestión de los programas sectoriales o equipamientos que permiten modelos de gestión comunitaria, incluyendo también formas de cogestión.

### **UTILIDAD**

---

Facilitar las expresiones de la ciudadanía que muestran una clara voluntad de hacer, de construir y de gestionar servicios comunitarios y servicios públicos.

Mejorar el funcionamiento democrático de las asociaciones y mejorar la calidad democrática de las prácticas organizativas de la ciudad.

## GARANTÍA

La contribución del servicio a potenciar un asociacionismo de base amplia, de funcionamiento democrático y en red, destacando y facilitando los procesos de asociacionismo y de autoorganización. El acompañamiento a quienes quieren dar un paso más en el paradigma de la participación, sustituyendo las demandas en el Ayuntamiento y la participación en el debate público por la demanda de espacios y herramientas con el fin de poder diseñar y gestionar los propios servicios.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Reglamento de Participación Ciudadana (2017):  
<https://www.decidim.barcelona/processes/ReglamentParticipacio?locale=es>
- ✓ Plan Municipal de Acción Comunitaria:  
[https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/documents/plamunicipal\\_ac2018-2022\\_web\\_1.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/documents/plamunicipal_ac2018-2022_web_1.pdf)
- ✓ Modelo de bases de la gestión cívica de los equipamientos para actividades y servicios municipales (BOP, 23 de abril de 2015):  
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/86594>
- ✓ Normativa general reguladora de las subvenciones municipales:  
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/84887>

## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional:

- ✓ **Derechos:** derecho a gestionar equipamientos públicos municipales, según regula el documento de bases de la gestión cívica.
- ✓ **Deberes:** formalizar la gestión cívica de acuerdo con los procedimientos que se derivan de la normativa citada anteriormente.

En el caso de las subvenciones:

- ✓ **Derechos:** derecho a contribuir a la convocatoria de subvenciones municipales atendiendo a las bases reguladoras generales y específicas que se publican anualmente.
- ✓ **Deberes:** los solicitantes deben presentar, durante el plazo de presentación de las solicitudes establecido en la convocatoria, los documentos básicos 1 y 2 debidamente cumplimentados y firmados, correspondiendo cada solicitud a un solo proyecto con un único código de modalidad (ámbito temático, programa específico y ámbito territorial) al que se quiere contribuir.

Los solicitantes aceptan la realización de las comunicaciones previstas en la convocatoria por parte de la Administración, al correo electrónico que necesariamente deben indicar.

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

En el caso de las subvenciones municipales:

1. Publicación y comunicación de la convocatoria de subvenciones.
2. Recepción de solicitudes de subvención.
3. Análisis y evaluación de las propuestas y proyectos.
4. Solicitud de información adicional y propuesta de resolución.
5. Publicación provisional de la resolución.
6. Periodo de alegaciones.
7. Publicación definitiva.

En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional (por concurrencia pública):

1. Publicación de la convocatoria y bases aplicables en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) y otros medios de difusión municipal.
2. Presentación de propuestas por parte de las entidades junto con la documentación que



- 
- acredite su idoneidad.
3. Periodo de información pública.
  4. La Comisión de Valoración toma una decisión motivada y siguiendo los criterios fijados en las bases de la entidad seleccionada.
  5. Formalización del convenio de colaboración entre el órgano municipal competente y la entidad.
  6. Aceptación por parte de la entidad de la prohibición de ceder o transmitir la condición de gestor cívico, duración y mantenimiento y conservación de las instalaciones o inmuebles municipales.
  7. Fijación de régimen económico, indicadores y control de gestión.
  8. Designación de los canales de participación.
  9. Concreción del régimen de gestión de las instalaciones auxiliares o complementarias.
  10. Concreción de las causas de extinción del convenio.

---

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Garantizar el número de redes comunitarias en un mínimo del 85% de los barrios de la ciudad donde se desarrollen actividades relacionadas con estas.

### MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

---

#### Descripción

---

El Ayuntamiento valora y reconoce los proyectos que se llevan a cabo desde la ciudadanía activa y organizada, y por ello facilita los medios necesarios a las coordinadoras de las entidades y asociaciones.

Se promueven acuerdos de colaboración con asociaciones ciudadanas, mediante las que se ayudará, si es legalmente apropiado, a facilitar el apoyo económico a programas y proyectos específicos de estas asociaciones, siempre que su contenido sea de interés para la comunidad y el barrio donde se desarrollan.

---

#### Ofrece

---

**Económico.** Apoyo económico.

---

#### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

---

#### Centros Prestadores

---

- ✓ Derechos de Ciudadanía y Participación

---

#### Información complementaria

---

Hay que estar inscrito en el Fichero General de Entidades (<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19980000212&style=ciudadano>).

---

#### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:**
  - con los técnicos de los centros prestadores
  - en el registro de las [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona
- ✓ **Telemático:** en la sede electrónica de la web de la ciudad <https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones>

---

#### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** por correo electrónico a [esuport\\_subvencions@bcn.cat](mailto:esuport_subvencions@bcn.cat) y a la cuenta del solicitante
- ✓ **Correo postal:** C/ Avinyó, 32, 1.º, 08002 Barcelona, y a la dirección del solicitante

### ***Canales de Recepción***

---

- ✓ **Telemático:**
  - por correo electrónico a la cuenta del solicitante
  - en la web <https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones>
- ✓ **Telefónico:** SMS al teléfono del solicitante
- ✓ **Correo postal:** a la dirección del solicitante

### ***Objetivo de gestión***

---

- ✓ Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 4 meses.

## **MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO**

### ***Descripción***

---

Facilita espacios e infraestructuras con la finalidad de favorecer el desarrollo de usos y actividades de interés público y la implicación de la sociedad civil en la regeneración y dinamización del tejido urbano.

### ***Ofrece***

---

**Instalación. Recursos materiales.** Un terreno, un edificio, salones de actos, salas polivalentes, salas de reuniones, patios, etc., en función del centro y del reglamento.

### ***Coste y forma de Pago***

---

Depende del entregable del que se trate y del espacio del que se trate. Véase <https://ajuntament.barcelona.cat/lloguerespais/es/>.

**Pago:** Según contrato de cesión de uso.

### ***Centros Prestadores***

---

- ✓ Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones
- ✓ Dirección de Servicios de Acción Comunitaria

### ***Información complementaria***

---

Torre Jussana realiza cesión de espacios para entidades.

### ***Canales de Petición***

---

- ✓ **Presencial:** en el registro de las [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona
- ✓ **Telemático:** en la sede electrónica de la web de la ciudad, <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20030000880&style=ciudadano>

### ***Canales de Gestión***

---

- ✓ **Telemático:** al correo electrónico del equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público
- ✓ **Correo postal:** del equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público

### ***Canales de Recepción***

---

- ✓ **Presencial:** en el equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público

### ***Objetivo de gestión***

---

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95% de los casos.

### MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA ACCIÓN COMUNITARIA

#### Descripción

Asesoramiento y soporte técnico a acciones o proyectos vecinales que fomenten la convivencia y la solidaridad, que estimulen el trabajo conjunto y la cooperación entre los diferentes agentes y el territorio.

#### Ofrece

**Información/Datos. Documento. Recursos materiales.** Información y datos en forma de documentos, y otros recursos materiales.

#### Coste y forma de Pago

Gratuito.

#### Centros Prestadores

- ✓ Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones
- ✓ Dirección de Servicios de Acción Comunitaria

#### Información complementaria

Se potencia el cumplimiento y la difusión del Código ético de las asociaciones y se vela por ello.

Web de acción comunitaria: <https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/es/>

#### Canales de Petición

- ✓ **Telemático:** por correo electrónico al técnico referente del Dirección de Acción Comunitaria ([acciocomunitaria@bcn.cat](mailto:acciocomunitaria@bcn.cat))
- ✓ **Correo postal:** a la Dirección de Acción Comunitaria, paseo de Sant Joan, 75, 6.ª planta, 08009 Barcelona

#### Canales de Gestión

- ✓ **Telemático:** por correo electrónico al técnico referente del Dirección de Acción Comunitaria ([acciocomunitaria@bcn.cat](mailto:acciocomunitaria@bcn.cat)), y en la cuenta del solicitante
- ✓ **Telefónico:** en los teléfonos 932 564 593, 932 564 566, 932 564 565 y en el del solicitante

#### Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** en la sede de la entidad o asociación, en el barrio, en los equipamientos del entorno, etc.

#### Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta antes de 30 días en el 90% de casos.

### MODALIDAD 4: WEB DE LA RED DE CASALES DE BARRIO EN LA CIUDAD

#### Descripción

Medio de comunicación y diálogo entre vecinos, usuarios y el barrio en general. Transmite los valores esenciales de los casales de barrio y, además, la web facilita la participación del vecindario en proyectos comunitarios del barrio.

#### Ofrece

**Información/Datos.** Información y publicaciones audiovisuales. Acceso a cesión de espacios y a actividades diversas como la participación en proyectos de voluntariado.

### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Los casales de barrio de distrito. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/es/casales>

### **Información complementaria**

---

Promueve y facilita la posibilidad de dedicar tiempo libre y colaborar en la creación y construcción de proyectos comunitarios para los barrios.

### **Canales de Petición**

---

- ✓ Telemático: en el web <https://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/es>

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: en el web <https://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/es>

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Telemático: en el web <https://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/es>

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ El 80% de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web.

## **MODALIDAD 5: DECIDIM PARA LAS ORGANIZACIONES**

### **Descripción**

---

**Decidim.Organitzacions** es un servicio para proporcionar la plataforma Decidim a las organizaciones sociales de la ciudad de Barcelona con el objetivo de fortalecer su democracia interna a través de medios digitales.

### **Ofrece**

---

**Información/Datos. Actividad.** Plataforma digital configurar espacios de participación (iniciativas, asambleas, procesos o consultas) y enriquecerlos a través de los múltiples componentes disponibles (encuentros presenciales, encuestas, propuestas, votaciones, seguimiento de resultados, comentarios y muchos más).

### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Investigación, Desarrollo e Innovación
- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canódomo

### **Información complementaria**

---

Se facilita a la ciudadanía organizada de Barcelona la instalación técnica de la plataforma *Decidim*, el asesoramiento y formación para su correcta utilización.

### **Canales de Petición**

---

- ✓ Telemático: en la dirección web <https://decidim.org>

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Telemático:** en la dirección web <https://decidim.org>

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** en la dirección web <https://decidim.org>

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ 5% de crecimiento en el número de instancias de organizaciones alojadas en el servicio de Decidim.organizacions
- ✓ Número de usuarios de las instancias de organizaciones alojadas en el servicio de Decidim.organitzacions superior a 15.000

## **MODALIDAD 6: PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL Y DEMOCRÁTICA - CANÓDROMO**

### **Descripción**

---

**El Ateneo de Innovación Digital y Democrática**, ubicado en el edificio Canódro, es un nuevo equipamiento que se plantea como un espacio para la innovación, la experimentación y la investigación aplicada, que quiere acoger un ecosistema de proyectos e iniciativas alrededor de la tecnología crítica, la democracia participativa y la cultura digital.

Un laboratorio ciudadano en tecnología y democracia que busca generar dinámicas de colaboración entre instituciones públicas, comunidades organizadas, proyectos sociales, centros de investigación, ciudadanía y una red de espacios que compartan fines similares.

**Promoción en la innovación digital y democrática.**

### **Ofrece**

---

**Programación estable de actividades**

- <https://canodrom.barcelona/es>

### **Coste y forma de Pago**

---

Según tipo de actividad y público a quien se dirige.

**Pago:** Véase [Precios públicos](#)

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canódro

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Telemático:** en el web:
  - <https://canodrom.barcelona/es>
- ✓ **Presencial:** en el equipamiento

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Telemático:** en el web:
  - <https://canodrom.barcelona/es>
- ✓ **Presencial:** en el equipamiento

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** en el web:
  - <https://canodrom.barcelona/es>

- ✓ Presencial: en el equipamiento

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Número de residencias superior a 8
- ✓ Número de actividades abiertas superior a 20
- ✓ Número de formaciones ofertadas superior a 25
- ✓ Número de participantes en las formaciones ofertadas superior a 300

### **MODALIDAD 7: FORMACIÓN, MEDIACIÓN Y EMPODERAMIENTO DIGITAL Y DEMOCRÁTICO**

#### **Descripción**

---

Programas orientados a la formación y empoderamiento en centros educativos para la digitalización democrática, para la extensión de lo decidimos y para la creación de antenas decidimos como puntos de apoyo a la participación ciudadana. Concretamente, cursos formación por administración Decidim, Antenas Decidim, programa de Privacidad y digitalización democrática en los centros educativos y Decidim Instituts.

#### **Ofrece**

---

##### **Diferentes Proyectos**

#### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

#### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canódromo

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ Telemático: en el web:
  - <https://canodrom.barcelona/es>
- ✓ Presencial: en el equipamiento

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: en el web:
  - <https://canodrom.barcelona/es>
- ✓ Presencial: en el equipamiento

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Telemático: en el web:
  - <https://canodrom.barcelona/es>
- ✓ Presencial: en el equipamiento

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Número de centros educativos con los que se ha trabajado superior a 5
- ✓ Número de Antenas Decidim en funcionamiento superior a 3

## ACOMPañAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

### DESCRIPCIÓN

Quiere promover la incorporación del enfoque intercultural en las políticas públicas del Ayuntamiento de Barcelona e impulsar acciones, en colaboración con otros actores, en los ámbitos de ciudad, de distrito y de barrio, en el marco de los principios de la interculturalidad: reconocimiento de la diversidad, igualdad de derechos y equidad, i interacción positiva / diálogo intercultural. Acompañamiento en la creación de nuevos proyectos con enfoque intercultural, aportando recursos técnicos, económicos y comunicativos del Programa Barcelona Interculturalidad, según las especificidades de los territorios.

### UTILIDAD

- ✓ Actividades antirrumores para población de diferentes tramos de edad.
- ✓ Formación dirigida a profesionales.
- ✓ Programación de actividades y exposiciones desde el Espacio Avinyó.

### GARANTÍA

Trabajo colaborativo con entidades y asociaciones para acciones de sensibilización desde la proximidad, así como impulso de sinergias con los diferentes medios de comunicación para alcanzar un tratamiento más positivo de la diversidad cultural.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/es/>

### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/es/>

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda.
2. Se analiza cuál de los servicios es el que mejor se adecua para darle respuesta.
3. En todo momento se hace seguimiento desde la coordinación del programa Barcelona Interculturalidad.

### Ofrece

**Información/Datos. Documento. Recursos materiales. Asesoramiento.** Asesoramiento personalizado. Oferta de formación. Actividades del catálogo de actividades antirrumores. Catálogo de actividades del Espacio Avinyó. Otras, según necesidades.

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Espacio Avinyó Lengua y Cultura

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** Paseo de St. Joan 75, 2a planta
- ✓ **Telemático:** Al correo electrónico: [ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** Paseo de St. Joan 75, 2a planta
- ✓ **Telemático:** Al correo electrónico: [ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** Depende de la demanda. Se puede ofrecer en Paseo de St. Joan 75, 2a planta o “in situ” dependiendo del servicio a ofrecer

### **OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

- ✓ Organizar 6 formaciones anuales antirrumores.
- ✓ Ofrecer 100 actividades del catálogo antirrumores.



## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 19/05/2022

### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE DEMOCRACIA ACTIVA Y DESCENTRALIZACIÓN

| DIRECCIÓN                               | TELÉFONO    |
|---|-------------|
| Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona | 932 564 556 |
| Véase la ubicación <a href="#">aquí</a> | 932 564 500 |

| WEB   | CORREO ELECTRÓNICO   |
|---|--|
| <a href="https://decidim.barcelona/?locale=es">https://decidim.barcelona/?locale=es</a>                                   | <a href="mailto:participacio@bcn.cat">participacio@bcn.cat</a> |
| <a href="https://ajuntament.barcelona.cat/culturaieducacio/ca/">https://ajuntament.barcelona.cat/culturaieducacio/ca/</a> |  |

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- De lunes a viernes
- ✓ De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h
- Se necesita cita previa

#### CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 6, 19, D 50, 54, 55
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer

#### DESCRIPCIÓN

Se propone construir escenarios de relación entre instituciones y ciudadanía estableciendo la coproducción de las políticas locales como elemento central. Entre otros, el objetivo es privilegiar la voz y acción de quienes menos poder tienen, reconociendo los contrapoderes urbanos que se generan en la ciudad.

#### INSTALACIONES

Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, interior.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ El Consejo de Ciudad
- ✓ Los órganos de participación territoriales y sectoriales
- ✓ Los procesos participativos
- ✓ Iniciativas ciudadanas
- ✓ Consultas ciudadanas
- ✓ Plataforma digital Decidim.Barcelona

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

### DIRECCIÓN

Paseo de San Joan, 75, 08009 Barcelona.  
Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

932 564 562  
932 200 093

### WEB

<https://decidim.barcelona/?locale=es>  
<http://ajuntament.barcelona.cat/innovaciodemocratica/es/>

### CORREO ELECTRÓNICO

[Innovació-democratica@bcn.cat](mailto:Innovació-democratica@bcn.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes  
✓ De 9 a 14h y de 16 a 18:30h  
Se necesita cita previa

### CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobús:** 6, 19, 33, 34, B24, H10, V19, D50, N1, N4
- ✓ **Metro:** L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

### DESCRIPCIÓN

Se propone desarrollar entornos e infraestructuras digitales de participación y colaboración públicas y comunes y promover que los procesos de investigación e innovación sean participativos, abiertos y colaborativos.

### INSTALACIONES

Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, exterior.

### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Plataforma digital *Decidim.Barcelona*
- ✓ El proyecto de participación *Decidim*
- ✓ *DECIDIM* para las organizaciones

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

### DIRECCIÓN

Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona  
Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

932 564 471  
932 564 568

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/es>

### CORREO ELECTRÓNICO

[acciocomunitaria@bcn.cat](mailto:acciocomunitaria@bcn.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:  
✓ De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h

Se necesita cita previa

#### CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: 6, 19, D50, 54, 55
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer

#### DESCRIPCIÓN

---

Órgano que propone repensar estrategias y formas de entender y llevar las relaciones Ayuntamiento-sociedad en la escala comunitaria.

El sentido de la acción comunitaria apunta a la construcción de una relación entre el Gobierno y la sociedad que, en cierta manera, es necesario “reconstruir” en todos los ámbitos: político, profesional y entre la ciudadanía activa.

#### INSTALACIONES

---

Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la sexta planta.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Cesión de espacios para interés público
- ✓ Asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria

### TORRE JUSSANA CENTRO DE SERVICIOS A LAS ASOCIACIONES

#### DIRECCIÓN

---

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

#### TELÉFONO

---

932 564 118

Fax: 932 564 086

#### WEB

---

[www.bcn.cat/tjussana](http://www.bcn.cat/tjussana)

#### CORREO ELECTRÓNICO

---

[tjussana@bcn.cat](mailto:tjussana@bcn.cat)

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes:

- ✓ De 09:00 a 18:00h.

Se necesita cita previa

#### CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185
- ✓ Metro: L3 estación Montbau, L5 estación Horta

#### DESCRIPCIÓN

---

Centro que trabaja con un modelo de gestión que incorpora las propias asociaciones a un trabajo conjunto con la Administración municipal en la definición y ejecución de las estrategias de apoyo y fomento del asociacionismo en la ciudad. Este modelo nace del acuerdo entre el Ayuntamiento y el Consejo de Asociaciones de Barcelona.

## INSTALACIONES

---

El emplazamiento de las instalaciones de Torre Jussana es ideal para la realización de actos y actividades para entidades. El edificio, que data del siglo XIX, ha sido reformado para acoger los servicios a las asociaciones, mientras que la ubicación en el extrarradio de Barcelona ofrece un entorno privilegiado de fácil acceso urbano. Además, las instalaciones están adaptadas para las personas con movilidad reducida, con una rampa de acceso y ascensor interior.

Cuenta con 300 m<sup>2</sup> de exterior para hacer actividades al aire libre; tres salas de reuniones para grupos de entre 3 y 15 personas y una sala polivalente, modulable, que puede acoger a un máximo de 120 personas.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

Reglamento de régimen interno <http://tjussana.cat/docs/2013.RI.TJ.pdf>

## MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Cesión de espacios para interés público
- ✓ Asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria

## OFICINA DE ASUNTOS RELIGIOSOS (OAR)

### DIRECCIÓN

C/ Comerç, 44, 08003 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

932 564 342

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-afers-religiosos/es/>

### CORREO ELECTRÓNICO

[oar@bcn.cat](mailto:oar@bcn.cat)

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes

- ✓ Del 24 de setiembre al 24 de junio:
  - lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 h
  - Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 h
- ✓ Del 25 de junio al 23 de setiembre:
  - de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h

Se necesita cita previa.

## CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús : 14, 39, 55
- ✓ Metro: L1 estación Arc del Triomf

## DESCRIPCIÓN

---

Mediación interreligiosa intercomunitaria: mediación ante conflictos fundamentados en el eje religioso. Potenciar el conocimiento especializado del fenómeno religioso en la ciudad. Garantía de derechos humanos. Asesoramiento en diversidad religiosa y gestión de esta.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

- ✓ Asesoramiento, información, formación y sensibilización a entidades y ciudadanía en general sobre la diversidad religiosa y el derecho a la libertad religiosa y de culto.

- ✓ Propuesta didáctica "Lugares de culto, espacios para descubrir", dirigida a alumnado de ESO.
- ✓ Blog "El correo de la OAR".
- ✓ Asesoramiento y acompañamiento a entidades religiosas en procesos de regularización de centros de culto.
- ✓ Asesoramiento y apoyo a entidades religiosas para el uso puntual de equipamientos y vía pública para la realización de actividades religiosas de carácter puntual.
- ✓ Asesoramiento, formación y apoyo en trámites y procesos relacionados con la gestión y las actividades de las entidades religiosas (registros, subvenciones, etc.).
- ✓ Información y sensibilización a las entidades religiosas en diversidad religiosa y derecho a la libertad religiosa y de culto.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad

### ESPACIO AVINYÓ LENGUA Y CULTURA

#### DIRECCIÓN

C/ Avinyó, 52, 08002 Barcelona  
 Véase la ubicación [aquí](#)

#### TELÉFONO

934 127 224

#### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/espai-avinyo>  
<https://www.facebook.com/BCNAccioIntercultural>  
<https://mobile.twitter.com/espaiavinyo>

#### CORREO ELECTRÓNICO

[espaiavinyo@bcn.cat](mailto:espaiavinyo@bcn.cat)

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes  
 ✓ De 10.00 a 20.00 h

#### CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 19, 39, 45
- ✓ Metro: L3 Liceu

#### DESCRIPCIÓN

Inicia la actividad en marzo del 2011 con el impulso conjunto de la Dirección de Derechos de Ciudadanía e Inmigración del Ayuntamiento de Barcelona y del Consorcio para la Normalización Lingüística.

Parte de la base de que la diversidad cultural es un factor fundamental de la potencialidad creativa y productiva de la especie humana, un factor que enriquece la convivencia y afianza los valores de igualdad y respeto.

Por ello, potenciamos los valores de la interculturalidad creando espacios de reflexión y, al mismo tiempo, haciendo visible y poniendo en valor la creación de artistas de orígenes culturales diversos que, con su obra, interaccionan con la ciudad.

## INSTALACIONES

---

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

- ✓ Punto de encuentro para la reflexión y la creación intercultural.
- ✓ Actividades culturales sobre la diversidad en la sede de la calle Avinyó y en otros espacios y equipamientos de la ciudad (exposiciones, proyecciones, charlas, conciertos...).
- ✓ Oferta de actividades antirrumores e interculturales al alumnado de catalán del CNL y Plataforma por la Lengua.
- ✓ Actividades que promuevan el conocimiento en la cultura catalana popular y contemporánea, mediante la participación en festividades y otras expresiones culturales.
- ✓ Actividades de conocimiento del entorno histórico y cultural mediante el contacto con los barrios, instituciones y equipamientos (museos, bibliotecas, etc.).
- ✓ Actividades del Catálogo Antirrumores impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona, que refuerzan la vertiente sensibilizadora y de convivencia en el marco de los valores de la interculturalidad.

### MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad

## DEPARTAMENTO DE INTERCULTURALIDAD Y PLURALISMO RELIGIOSO

### DIRECCIÓN

---

Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona  
Véase la ubicación [aquí](#)

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/es/>  
<https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-afers-religiosos/es/>  
<https://ajuntament.barcelona.cat/consell-municipal-poble-gitano/es/>

### CORREO ELECTRÓNICO

[ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes:  
✓ De 9:30 a 14:00  
Es necesario enviar un correo electrónico para ser atendido.

### CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, D50, 54, 55, N1, N4, N7, V19
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer

### MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad

## ATENEO DE INNOVACIÓN DIGITAL Y DEMOCRÁTICA

### DIRECCIÓN

Calle Concepción Arenal, 165 (El Canódromo - Parque de Investigación Creativa).

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

93 768 99 36

### WEB

<https://canodrom.com/>

### CORREO ELECTRÓNICO

[hola@canodrom.com](mailto:hola@canodrom.com)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

✓ De 9.00 a 19.00

Se requiere cita previa.

### CÓMO LLEGAR

✓ Autobús: 62, 96, V29, N3, 11, 34, H6, 191

✓ Metro: L1 Fabra i Puig

✓ FGC: R3, R4, R7 Sant Andreu Arenal

### DESCRIPCIÓN

Se propone desarrollar entornos e infraestructuras digitales de participación y colaboración públicas y comunes y promover que los procesos de investigación e innovación sean participativos, abiertos y colaborativos.

### INSTALACIONES

Edificio Canódromo

### MODALIDADES DE SERVICIO

✓ DECIDIM para las organizaciones

✓ Formación, mediación y empoderamiento digital y democrático

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 19/05/2022

*Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.*

### SERVICIO: APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

#### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|
| Número de procesos participativos (anual) | 27   | 33   | 20   | 19   | 17   |

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Publicitar el 90% de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización**

|                           | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes 3 meses | 95%  | 95%  | 95%  | 95%  | 97%  |
| Grado de cumplimiento     | 106% | 106% | 106% | 106% | 108% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Publicitar el 90% de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización

### MODALIDAD 1: CONSEJO DE CIUDAD

#### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|
| Número de dictámenes publicados (anual) | 4    | 5    | 3    | 2    | 2    |

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Publicar el 100% de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de dos meses desde su aprobación**

|                           | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes 2 meses | 90%  | 95%  | 100% | 100% | 100% |
| Grado de cumplimiento     | 90%  | 95%  | 100% | 100% | 100% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Publicar el 100% de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de un mes desde su aprobación



## MODALIDAD 2: LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN TERRITORIALES Y SECTORIALES

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|
| Número de consejos sectoriales coordinados en red de consejos | 19   | 20   | -    | -    | -    |
| Número de consejos sectoriales (anual)                        | -    | -    | 21   | 19   | 21   |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30% del tiempo total de las sesiones plenarias de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 30%  | 30%  | 30%  | 30%  | 30%  |
| Grado de cumplimiento | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30% del tiempo total de las sesiones plenarias de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente

## MODALIDAD 3: PROCESOS PARTICIPATIVOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Número de acuerdos consensuados efectivos | 1.522 | 1.889 | 1.041 | 2.858 | 3.559 |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7 sobre 10

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| Puntuación obtenida   | 8,1  | 8,32 | 8,4  | 8,5  | 8,1  |
| Grado de cumplimiento | 116% | 119% | 120% | 121% | 116% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7,5 sobre 10

## MODALIDAD 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017    | 2018    | 2019    | 2020   | 2021    |
|---|---------|---------|---------|--------|---------|
| Número de aportaciones ciudadanas recogidas | 218.065 | 228.031 | 232.164 | -      | -       |
| Número de usuarios                          | -       | -       | -       | 25.717 | 141.450 |

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Número de usuarios superior a 20.000

|                       | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Número de usuarios    | 27.308 | 30.639 | 33.388 | 25.717 |
| Grado de cumplimiento | 13%    | 153%   | 167%   | 129%   |

### 2. Número de visitas anuales superiores a 70.000

|                       | 2017   | 2018    | 2019    | 2020    |
|-----------------------|--------|---------|---------|---------|
| Número de visitas     | 77.000 | 119.353 | 131.045 | 238.649 |
| Grado de cumplimiento | 110%   | 171%    | 187%    | 341%    |

### 3. Número de instancias nuevas anuales en entidades o asociaciones superior a 15

|                       | 2018 | 2019 |
|-----------------------|------|------|
| Número de instancias  | 22   | 26   |
| Grado de cumplimiento | 147% | 173% |

### 4. Número de usuarios (participantes) nuevos registrados en la plataforma superior a 10.000

|                       | 2020   |
|-----------------------|--------|
| Número de usuarios    | 13.014 |
| Grado de cumplimiento | 130%   |

### 1. 5% crecimiento del número de usuarios (participantes) nuevos registrados en la plataforma

|                       | 2021    |
|-----------------------|---------|
| % alcanzado           | 218,84% |
| Grado de cumplimiento | 4.377%  |

### 2. Número de visitas anuales superiores a 75.000

|                       | 2021    |
|-----------------------|---------|
| Número de instancias  | 438.702 |
| Grado de cumplimiento | 585%    |

### 3. 5% crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en el *decidim.barcelona*

|                       | 2020  | 2021   |
|-----------------------|-------|--------|
| % alcanzado           | 9,22% | 25,15% |
| Grado de cumplimiento | 184%  | 503%   |

#### Propuesta para el 2022:

- ✓ 5% crecimiento del número usuarios (participantes) nuevos registrados en la plataforma
- ✓ Número de visitas anuales superior a 75.000
- ✓ 5% crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en el *decidim.barcelona*

## SERVICIO: DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021           |
|---|------|------|------|------|----------------|
| Número de iniciativas ciudadanas          | 5    | 9    | 4    | 0    | 1 <sup>1</sup> |
| Número de consultas convocadas anualmente | 0    | 0    | 0    | 0    | 0              |

<sup>1</sup> La iniciativa no alcanzó el número de firmas necesarias.

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95% de los casos**

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 95%  | 95%  | 97%  | 0%   | -    |
| Grado de cumplimiento | 100% | 100% | 102% | 0%   | -    |

2. **Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos**

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 95%  | 95%  | 97%  | 0%   | 100% |
| Grado de cumplimiento | 100% | 100% | 102% | 0%   | 105% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95% de los casos
- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos

## MODALIDAD 1: INICIATIVAS CIUDADANAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

|                                  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|
| Número de iniciativas ciudadanas | 5    | 9    | 4    | 0    | 1    |

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95% de los casos**

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 100% | 95%  | 97%  | 0%   | 97%  |
| Grado de cumplimiento | 105% | 100% | 102% | 0%   | 102% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95% de los casos

## MODALIDAD 2: CONSULTAS CIUDADANAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|
| Número de consultas convocadas anualmente | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Número de procesos participativos (anual) | 27   | 33   | -    | -    | 17   |

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos**

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 100% | 100% | 97%  | 0%   | 100% |
| Grado de cumplimiento | 105% | 105% | 102% | 0%   | 105% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos

## MODALIDAD 3: EL PROYECTO DE PARTICIPACIÓN DECIDIM

### INDICADORES DE GESTIÓN

|  | 2020    | 2021      |
|--|---------|-----------|
| Número instancias del Decidim en funcionamiento (extensión)                | 217     | 362       |
| Número usuarios total registrados en las diferentes instancias del Decidim | 505.041 | 1.050.000 |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **10 % crecimiento del número de instancias del Decidim en funcionamiento (extensión)**

|                       | 2020   | 2021   |
|-----------------------|--------|--------|
| % alcanzado           | 65,65% | 107,9% |
| Grado de cumplimiento | 657%   | 1.079% |

2. **10 % crecimiento del número de usuarios registrados en las diferentes instancias del Decidim**

|                       | 2021   |
|-----------------------|--------|
| % alcanzado           | 66,82% |
| Grado de cumplimiento | 668%   |

Propuesta para el 2022:

- ✓ 10 % crecimiento del número de instancias del Decidim en funcionamiento (extensión)
- ✓ 10% crecimiento del número de usuarios registrados en las diferentes instancias del Decidim

## SERVICIO: APOYO Y AYUDA A ENTIDADES, ASOCIACIONES, COLECTIVOS Y A LA CIUDADANÍA EN GENERAL

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017       | 2018    | 2019       | 2020    | 2021    |
|---|------------|---------|------------|---------|---------|
| Valor global de las subvenciones otorgadas (en €) | 907.998,06 | 718.208 | 721.089,29 | 363.000 | 363.100 |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar el número de redes comunitarias en un mínimo del 85% de los barrios de la ciudad en que se desarrollen actividades relacionadas con éstas**

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 100% | 100% | 100% | 90%  | 100% |
| Grado de cumplimiento | 118% | 118% | 118% | 106% | 118% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Garantizar el número de redes comunitarias en un mínimo del 85% de los barrios de la ciudad en que se desarrollen actividades relacionadas con éstas

## MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

### INDICADORES DE GESTIÓN

|  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|------|
| Número de proyectos y acciones que recibieron apoyo y/o ayudas | 188  | 125  | 108  | 65   | 63   |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 4 meses

|                           | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes 4 meses | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Grado de cumplimiento     | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 4 meses

## MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|
| Número de cesiones de espacios del servicio                             | 335  | 316  | 303  | 149  | 352  |
| Número de entidades receptoras de las cesiones de espacios del servicio | 60   | 71   | 86   | 42   | 67   |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 100% | 100% | 100% | 95%  | 100% |
| Grado de cumplimiento | 105% | 105% | 105% | 100% | 105% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95% de los casos

### MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO Y APOYO TÉCNICO A LA ACCIÓN COMUNITARIA

#### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017  | 2018  | 2019   | 2020   | 2021   |
|---|-------|-------|--------|--------|--------|
| Número de entidades y asociaciones sin ánimo de lucro usuarias del servicio (Torre Jussana)             | 2.609 | 2.171 | 2.538  | 4.656  | 1.459  |
| Número de asociaciones coproductoras del Asociado   | 154   | 213   | 275    | 35     | 300    |
| Número de asociaciones participantes del Asociado   | 175   | 285   | 275    | 0      | 300    |
| Redes Estables Coordinadas: Casales de Barrio, Número de participantes                                  | 32    | 36    | 40     | 6      | 39     |
| Apoyo a Planes y Procesos comunitarios en los barrios (PDCs)  | 13    | 13    | 13     | 13     | 13     |
| Apoyo a Planes y Procesos comunitarios en los barrios (Acciones Comunitarias i Procesos en los barrios) | 9     | 13    | 5      | 1.355  | 26     |
| Número de asociaciones y entidades, coproductoras de las Energías Comunitarias                          | 41    | 30    | 31     | 0      | -      |
| Número de personas participantes de las Energías Comunitarias   | 665   | 234   | 63     | 0      | -      |
| Número de visitas al web de acción comunitaria  | -     | -     | 16.755 | 33.481 | 17.999 |
| Redes Estables de Acción Comunitaria  | -     | -     | 3      | 292    | 2      |

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

##### 1. Dar respuesta antes de 30 días en el 90% de casos

|                           | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes 30 días | 98%  | 98%  | 98%  | 90%  | 100% |
| Grado de cumplimiento     | 109% | 109% | 109% | 100% | 111% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar respuesta antes de 30 días en el 90% de casos

### MODALIDAD 4: WEB DE LA RED DE CASALES DE BARRIO EN LA CIUDAD

#### INDICADORES DE GESTIÓN

|   | 2017  | 2018  | 2019   | 2020   | 2021   |
|---|-------|-------|--------|--------|--------|
| Número de visitas (web abierta en abril 2017) | 6.047 | 9.687 | 16.789 | 15.516 | 21.567 |

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

##### 1. El 80% de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web

|                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado           | 95%  | 95%  | 95%  | 80%  | 100% |
| Grado de cumplimiento | 119% | 119% | 119% | 100% | 111% |

Propuesta para el 2022:

- ✓ El 80% de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web

## MODALIDAD 5: DECIDIM POR LAS ORGANIZACIONES

### INDICADORES DE GESTIÓN

|  | 2019 | 2020   | 2021   |
|--|------|--------|--------|
| Número de instancias de organizaciones alojadas en el servicio de <i>Decidim organitzacions</i>              | 21   | 40     | 53     |
| Número de usuarios de las instancias de organizaciones alojados en el servicio <i>Decidim organitzacions</i> | -    | 11.314 | 12.800 |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **5% de crecimiento en el número de instancias de organizaciones alojadas en el servicio de *Decidim organitzacions***

|                       | 2020   | 2021   |
|-----------------------|--------|--------|
| % alcanzado           | 90,48% | 32,50% |
| Grado de cumplimiento | 1.810% | 650%   |

2. **Número de usuarios de las instancias de organizaciones alojadas en el servicio de *Decidim organitzacions* superior a 15.000**

|                       | 2020   | 2021   |
|-----------------------|--------|--------|
| Número usuarios       | 11.314 | 12.800 |
| Grado de cumplimiento | 75%    | 85%    |

Propuesta para el 2022:

- ✓ 5% de crecimiento en el número de instancias de organizaciones alojadas en el servicio de *Decidim organitzacions*
- ✓ Número de usuarios de las instancias de organizaciones alojadas en el servicio de *Decidim organitzacions* superior a 15.000

## MODALIDAD 6: PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL Y DEMOCRÁTICA - CANÓDROMO

### INDICADORES DE GESTIÓN

|  | 2021  |
|--|-------|
| Número de residencias                                | 9     |
| Número de actividades abiertas                       | 50    |
| Número de participantes en las actividades abiertas  | 2.801 |
| Número de formaciones ofertadas                      | 77    |
| Número de participantes en las formaciones ofertadas | 326   |

### OBJETIVO DE GESTIÓN

1. **Número de residencias superior a 8**

|                       | 2021 |
|-----------------------|------|
| Número de residencias | 9    |
| Grado cumplimiento    | 113% |

2. **Número de actividades abiertas superior a 20**

|                             | 2021 |
|-----------------------------|------|
| Número actividades abiertas | 50   |
| Grado cumplimiento          | 250% |

### 3. Número de formaciones ofertadas superior a 25

|                                 | 2021 |
|---------------------------------|------|
| Número de formaciones ofertadas | 77   |
| <i>Grado cumplimiento</i>       | 308% |

### 4. Número de participantes a las formaciones ofertadas superior a 300

|                           | 2021 |
|---------------------------|------|
| Número de participantes   | 326  |
| <i>Grado cumplimiento</i> | 109% |

#### Propuesta para el 2022:

- ✓ Número de residencias superior a 8
- ✓ Número de actividades abiertas superior a 20
- ✓ Número de formaciones ofertadas superior a 25
- ✓ Número de participantes en las formaciones ofertadas superior a 300

## MODALIDAD 7: FORMACIÓN, MEDIACIÓN Y EMPODERAMIENTO DIGITAL Y DEMOCRÁTICO

### INDICADORES DE GESTIÓN

|  | 2021 |
|--|------|
| Número de centros educativos con los que se ha trabajado | 3    |
| Número de sesiones de formación impartidas               | 69   |
| Número de participantes en las sesiones de formación     | 26   |
| Número de <i>Antenas Decidim</i> en funcionamiento       | 0    |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Número de centros educativos con los que se ha trabajado superior a 5

|                           | 2021 |
|---------------------------|------|
| Número centros educativos | 3    |
| <i>Grado cumplimiento</i> | 60%  |

#### 2. Número de *Antenas Decidim* en funcionamiento superior a 3

|                           | 2021 |
|---------------------------|------|
| Número de <i>Antenas</i>  | 0    |
| <i>Grado cumplimiento</i> | 0%   |

#### Propuesta para el 2022:

- ✓ Número de centros educativos con los que se ha trabajado superior a 5
- ✓ Número de *Antenas Decidim* en funcionamiento superior a 3



## SERVICIO: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

### INDICADORES DE GESTIÓN

|  | 2017   | 2018   | 2019    | 2020    | 2021    |
|--|--------|--------|---------|---------|---------|
| Formaciones <i>antirrumores</i>                  | 6      | 6      | 6       | 3       | 3       |
| - Personas formadas                              | 114    | 110    | 110     | 30      | 50      |
| Otras formaciones                                | 14     | 28     | 31      | 17      | 23      |
| - Participantes                                  | 115    | 615    | 624     | 507     | 454     |
| Actividades del catálogo <i>antirrumores</i>     | 100    | 122    | 74      | 28      | 81      |
| - Participantes                                  | 4.794  | 4.739  | 4.352   | 692     | 1.720   |
| Total de actividades realizadas                  | 448    | 391    | 362     | 181     | 274     |
| Total de personas participantes                  | 10.309 | 10.781 | 10.067  | 5.381   | 3.749   |
| Acciones comunicativas                           | 369    | 1.643  | 3.487   | 4.962   | 252     |
| Impacto comunicativo                             | -      | 50.475 | 137.454 | 225.048 | 528.374 |
| Entidades adheridas a la Red <i>antirrumores</i> | 390    | 363    | 443     | 477     | 532     |
| Proyectos impulsados por los distritos           | 27     | 23     | 24      | 32      | 42      |
| Proyectos subvencionados                         | 123    | 123    | 115     | 117     | 120     |

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Organizar 6 formaciones anuales *antirrumores*

|                       | 2018 | 2019 | 2020 | 2021  |
|-----------------------|------|------|------|-------|
| % alcanzado           | 100% | 100% | 50%  | 83,3% |
| Grado de cumplimiento | 100% | 100% | 50%  | 83%   |

#### 2. Ofrecer 100 actividades del catálogo *antirrumores*

|                   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Nombre activitats | 100  | 122  | 74   | 28   | 81   |
| Grau acompliment  | 100% | 122% | 74%  | 28%  | 81%  |

Propuesta para el 2022:

- ✓ Organizar 6 formaciones anuales *antirrumores*
- ✓ Ofrecer 100 actividades del catálogo *antirrumores*