



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Derechos Sociales

Fecha de aprobación: 25 / 09 / 2025

ÍNDICE

Misión.....	- 2 -
Datos de contacto	- 2 -
Compromisos de calidad.....	- 3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 3 -
Servicios	- 4 -
Centros de servicios sociales	- 5 -
Servicio de alojamiento temporal para personas sin hogar.....	- 12 -
Servicio de acogida diurna para personas sin techo.....	- 17 -
Servicios sociales de intervención en el espacio público para personas sin hogar	- 21 -
Servicio de inserción social para personas sin hogar.....	- 29 -
Servicio social de mediación para la gestión de conflictos en el espacio público	- 33 -
Servicios de atención a la dependencia.....	- 34 -
Servicios de atención social domiciliaria	- 37 -
Servicios de atención residencial, diurna y alternativas habitacionales para personas mayores .	- 42 -
Servicio de urgencias sociales.....	- 49 -
Servicio de emergencias sociales	- 53 -
Servicio de apoyo a los desahucios	- 56 -
Servicio especializado de atención a la infancia y la adolescencia (SEAIA), equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) y Servicio de integración familiar en familia extensa (SIFE)	- 58 -
Servicio de familias colaboradoras	- 62 -
Intervención socioeducativa para niños, niñas y adolescentes y familias	- 65 -
Prevención, detección y atención a las violencias machistas.....	- 68 -
Servicio de atención a las personas con discapacidad	- 73 -
Servicio de emisión de informes de extranjería.....	- 79 -
Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER).....	- 83 -
Oficina para la No Discriminación Servicio de garantía	- 89 -
Oficina para la No Discriminación Servicio de prevención	- 92 -
Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana.....	- 95 -
Divulgación y difusión de la democracia directa.....	- 100 -
Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y a la ciudadanía en general.....	- 103 -
Anexos	- 111 -
Centros prestadores.....	- 111 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión	- 140 -

La Carta de Servicios de **Derechos Sociales** se dirige a personas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de Servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y lleva a cabo **Derechos Sociales**, y al mismo tiempo acerca la Administración pública a usuarios y usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Hace que la ciudadanía conozca qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos primordiales de la carta es el hecho de que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y a las sugerencias.
- ✓ La Carta da 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

Contribuir a hacer de Barcelona una ciudad más cohesionada socialmente, donde las personas de todas las edades, orígenes y condiciones puedan llevar a cabo sus proyectos vitales con la máxima autonomía e igualdad, así como acceder a los recursos básicos que facilitan el desarrollo humano.

Impulsar, organizar y articular interna y externamente el proceso de prestación de los servicios sociales básicos y especializados de responsabilidad municipal dirigidos a la ciudadanía, y hacerlo con unos parámetros de calidad y equidad que contribuyan a garantizar el bienestar de todas las personas que viven y conviven en la ciudad.

Ofrecer un amplio catálogo de servicios sociales y recursos específicos, organizados en los siguientes ámbitos de actuación: población general, población vulnerable, atención a la dependencia, mujer, población inmigrante y personas con discapacidad.

Facilitar y promover la participación en los procesos de toma de decisiones políticas y en la gestión de los servicios. Priorizar el apoyo a los barrios como espacios de identidad y convivencia donde se articulan las diferentes realidades asociativas y prácticas participativas.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

C/ València, 344, 08009 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

900 922 357 / 936 197 311 (centros de servicios sociales)
934 132 717 (Área de Derechos Sociales)

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/drets-socials/es>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se realiza mediante los [centros de servicios sociales \(CSS\)](#)
Véase: [centros de servicios sociales](#)

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 6, 33, 34, B24, H8, H10 y V19
- ✓ **Metro:** L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#)

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ **Orientación a las personas:** poner a los ciudadanos y ciudadanas en el centro de nuestra gestión.
- ✓ **Eficiencia:** optimizar al máximo los recursos disponibles, de tal manera que podamos servir al mayor número posible de ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ **Calidad del servicio:** el compromiso con la mejora continua de nuestros servicios mediante la implantación de modelos estándares que permitan satisfacer las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ **Simplificación:** gestionar y tramitar los expedientes con la menor aportación documental y en el menor tiempo posible.
- ✓ **Evaluación del rendimiento:** evaluar de manera continua el nivel cuantitativo y cualitativo de la respuesta de la organización a la demanda.
- ✓ **Rendir cuentas:** hacer visible y transparente la utilización y el destino de los recursos disponibles.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES:

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/estadistica/castella/Anuaris/Anuaris/index.htm>

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: de Derechos Sociales dependen el [Consejo Municipal de Bienestar Social](#), el [Acuerdo Ciudadano para una Barcelona Inclusiva](#) y el [Consejo de Ciudad](#), pero la ciudadanía no se puede dirigir directamente, se hace a través de entidades.

Canales: en los distritos, los canales son los [consejos de barrio](#), pero con respecto a Derechos Sociales la única forma de acceso es a través del [canal de reclamaciones, quejas y sugerencias](#).

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Acceso al punto de entrada ([canal de reclamaciones, quejas y sugerencias](#)).
2. Descripción del tema sobre el que se desea tratar.
3. Descripción de los hechos concretos aportando el máximo detalle.
4. Se obtiene un código para hacer el seguimiento de la queja, la reclamación o la sugerencia.
5. Se recibe la respuesta, aclaración o explicación.

Canales:

- **Presencial:** oficinas de atención ciudadana <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- **Telemático:**
 - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca>
 - Síndic de Greuges de Barcelona (<https://www.sindicaturabarcelona.cat/es/>)

- Telefónico: 010

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía, de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS POR INCUMPLIMIENTOS

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

SERVICIOS

Servicios sociales básicos que están cerca de la ciudadanía, de modo que se facilita el acceso directo y están ubicados en diferentes centros de atención por toda la ciudad, algunos de ellos están situados en los barrios (como son los centros de servicios sociales) y otros están más centralizados, pero igualmente abastecen a toda la ciudad (como urgencias sociales, servicios de inserción social, comedores sociales, centros abiertos para menores, etc.).

Servicios sociales especializados: muchos están definidos por la ley, y otros son específicos del Ayuntamiento de Barcelona. La manera de acceder es a través de la necesaria derivación desde los servicios sociales básicos, como en el caso del Servicio Especializado de Atención a la Infancia y la Adolescencia (SEAIA) o el Servicio de acogida residencial para las personas mayores, entre otros. Como formas para facilitar la integración de la persona en la sociedad a través de la prevención y la promoción social, en esta misma sección se exponen tres de los pilares básicos, dado el impacto que tiene en la ciudad de Barcelona: la acción comunitaria, la atención grupal y la participación social.

1. **Centros de servicios sociales**
2. **Servicio de alojamiento temporal para personas sin hogar**
3. **Servicio de acogida diurna para personas sin techo**
4. **Servicio de Atención Social al Sinhogarismo en el Espacio Público (SASSEP)**
5. **Servicio de inserción social para personas sin hogar**
6. **Servicio de gestión de conflictos de ámbito social en el espacio público (SGC)**
7. **Servicios de atención a la dependencia**
8. **Servicios de atención social domiciliaria**
9. **Servicios de atención residencial, diurna y alternativas habitacionales para personas mayores**
10. **Servicio de urgencias sociales**
11. **Servicio de emergencias sociales**
12. **Servicio de apoyo a los desahucios**
13. **Servicio Especializado de Atención a la infancia y a la Adolescencia (SEAIA), equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) y Servicio de Integración Familiar en Familia Extensa (SIFE)**
14. **Servicio de familias colaboradoras**
15. **Servicio de intervención socioeducativa para niños y niñas, adolescentes y familias**
16. **Servicio de prevención, detección y atención de las violencias machistas**
17. **Servicio de atención a las personas con discapacidad**
18. **Servicio de emisión de informes de extranjería**
19. **Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER)**
20. **Servicio de garantía**
21. **Servicio de prevención**
22. **Servicio de apoyo a la corresponsabilidad ciudadana**
23. **Servicio de divulgación y difusión de la democracia directa**

24. Servicio de apoyo y ayuda a las entidades, asociaciones, colectivos y ciudadanía en general

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

Los centros de servicios sociales son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos y ciudadanas de manera personalizada e incluyen un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales cuyo objetivo es mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas.

El principal objetivo es promover los mecanismos para conocer a personas, familias y grupos sociales, y para hacer prevención e intervenciones, sobre todo si se encuentran en situación de riesgo social o de exclusión. Se organizan territorialmente y están dotados de equipos pluridisciplinares orientados a la atención individual, familiar y colectiva.

UTILIDAD

Ofrecen atención, orientación y asesoramiento sobre todos los servicios y prestaciones a los que se puede acceder. También pueden promover medidas de inserción social y laboral, y de prevención y atención a maltratos.

Tramitan las prestaciones económicas de urgencia social, las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que les sean atribuidas.

Igualmente, trabajan con las entidades y asociaciones de su zona en proyectos conjuntos relacionados con la atención social. De este modo, contribuyen a prevenir el riesgo de exclusión y fortalecen los lazos de cohesión social.

GARANTÍA

Las competencias en materia de servicios sociales pueden consultarse en la normativa reguladora.

Los centros de atención social disponen de educadores y educadoras, psicólogos y psicólogas y trabajadores y trabajadoras sociales. Estos y estas profesionales valorarán la situación personal y social para determinar la orientación más adecuada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#) y [Decreto 142/2010, de 11 de octubre](#), por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011, prorrogada y ampliada su vigencia para el 2012.
- ✓ [Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia \(LAPAD\)](#), y normativa que la desarrolla.
- ✓ [Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento](#). Derechos sociales
- ✓ Orden de bienestar social y familia: [Orden BSF/130/2014](#).

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La persona solicitante contacta con el centro prestador y expone su situación.
2. Se hace un análisis de la situación, se da información y orientación y, en su caso, se asignan los recursos adecuados.
3. En este punto, se hace un seguimiento y una evaluación del servicio, haya o no derivación a servicios especializados, hasta que se hayan logrado los objetivos o cese la necesidad que motivó el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Que el 80 % de los CSS de la ciudad puedan atender a las personas con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a treinta días.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN SOCIAL

Descripción

Información sobre la cartera de servicios, criterios de adjudicación y presentación de quejas y reclamaciones. Orientación y asesoramiento sobre el acceso a los servicios sociales básicos o especializados. Promoción de medidas de inserción social y laboral, y de prevención y atención a maltratos.

Atención, asesoramiento y orientación psicológica que complementa la labor de los equipos de atención social primaria y les da apoyo.

FUNCIONES ASOCIADAS

- ✓ Detectar y evaluar las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- ✓ Ofrecer información, orientación y asesoramiento en relación con los derechos y los recursos sociales.
- ✓ Valorar las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria, y hacer diagnóstico social, socioeducativo y sociolaboral.
- ✓ Diseñar programas individuales de atención para personas dependientes.
- ✓ Intervenir en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social.
- ✓ Impulsar proyectos comunitarios y programas transversales.
- ✓ Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.
- ✓ Prestar servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y niñas y adolescentes.
- ✓ Orientar el acceso a los servicios especializados.
- ✓ Promover la inserción social, laboral y educativa de las personas usuarias.
- ✓ Gestionar prestaciones de urgencia social y prestaciones económicas determinadas.
- ✓ Aplicar protocolos de prevención y de atención ante maltratos a personas de los colectivos más vulnerables.
- ✓ Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas de ámbito municipal.
- ✓ Diseñar y llevar a cabo proyectos de atención colectiva, en los ámbitos grupal y comunitario.

Ofrece

Información / Datos. Documento. Atención/orientación. Asesoramiento, valoraciones, diagnósticos, etc.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.

Información complementaria

Los centros de servicios sociales (CSS) son la puerta de entrada a la atención social en Barcelona y el lugar en el que se pueden solicitar diferentes ayudas y prestaciones incluidas en el [catálogo de servicios sociales](#). Algunas de estas ayudas pueden ser de acceso directo y otras pueden requerir valoración del o la profesional.

El principal objetivo es promover los mecanismos para conocer a personas, familias y grupos sociales, y para hacer prevención e intervenciones, sobre todo si se encuentran en situación de

riesgo social o de exclusión. Se organizan territorialmente y están dotados de equipos pluridisciplinarios orientados a la atención individual, familiar y colectiva. Los centros de atención social disponen de educadores/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales y abogados/as. Estos y estas profesionales valorarán la situación personal y social para determinar la orientación más adecuada.

Tramitan las prestaciones económicas de urgencia social, las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que les sean atribuidas.

Igualmente, trabajan con las entidades y asociaciones de su zona en proyectos conjuntos relacionados con la atención social. De este modo, contribuyen a prevenir el riesgo de exclusión y fortalecen los lazos de cohesión social.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
- ✓ **Telefónico:** las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa a los teléfonos 900 922 357 / 936 197 311, de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas, y viernes, de 9.00 a 16.00 horas.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
- ✓ **Telefónico:**
 - Las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa por teléfono (900 922 357 / 936 197 311), de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas, y viernes, de 9.00 a 16.00 horas.
 - Al número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Correo postal:** a la dirección indicada por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
- ✓ **Correo postal:** a la dirección indicada por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Que el 80 % de los CSS de la ciudad puedan atender a las personas con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a 30 días.

MODALIDAD 2: AYUDAS ORIENTADAS AL APOYO ECONÓMICO DE INCLUSIÓN (FONDO DE INFANCIA 0-16)

Descripción

Este servicio ofrece información, apoyo y formación a las personas usuarias durante el proceso de tramitación del Fondo extraordinario para ayudas puntuales de urgencia social, dirigidas a familias con hijos e hijas menores de 16 años. El servicio se dirige a familias de la ciudad de Barcelona en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de facilitar la tramitación de las solicitudes de las ayudas destinadas a dar apoyo económico para la inclusión (Fondo de Infancia).

Ofrece

Atención y acompañamiento personal en el proceso de tramitación de la solicitud para acceder a la prestación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas
- ✓ OAC Monumental
- ✓ Otros equipamientos públicos. Estos pueden variar de convocatoria en convocatoria según su disponibilidad horaria

Información complementaria

Aunque desde la convocatoria del 2022 el objetivo del IMSS ha sido potenciar el trámite telemático (Oficina Virtual de Trámites) con certificado digital, este instituto reconoce la gran incidencia del fenómeno de la brecha digital en la población objetivo de esta prestación, debido a sus condiciones sociales y económicas. Es por este motivo por el que el IMSS concentra grandes esfuerzos en ofrecer alternativas a la tramitación telemática de la prestación a través de la OVT, y a la vez busca promover la capacitación tecnológica de las personas solicitantes del Fondo de Infancia.

Hay dos canales desde donde se apoya la tramitación de la solicitud del Fondo de Infancia:

- ✓ **Espacio de atención.** Este es otro servicio destinado a facilitar la tramitación del Fondo de Infancia desde el IMSS, sobre todo para aquellas personas que encuentran grandes dificultades para presentar la solicitud a través de la OVT. A diferencia de los puntos de apoyo, en los espacios de atención, las personas usuarias, después de pedir cita previa, reciben ayuda para presentar la solicitud de manera presencial (no telemática), utilizando un documento de identidad con el apoyo de un profesional del equipamiento, y firman la solicitud en una tableta con reconocimiento biométrico de la firma.
- ✓ **Puntos de apoyo.** Son uno de los canales alternativos que el IMSS pone a disposición de las personas solicitantes que tienen dificultades para presentar la solicitud de forma autónoma a través de la Oficina Virtual de Trámites (OVT). Además, tienen la finalidad de potenciar la capacitación tecnológica de las personas usuarias. Tras solicitar cita previa, las personas usuarias de este servicio son atendidas por un agente TIC, que les ofrece soporte técnico, formación en la tramitación electrónica y un soporte específico para completar la solicitud del fondo a través de la OVT, utilizando un certificado digital o el idCAT Móvil.

Canales de petición

- ✓ **Telefónico.** Para pedir cita previa para acceder a un espacio de atención se debe llamar al 010. En el caso de querer acceder al servicio de los puntos de apoyo se debe solicitar cita previa a través del número de contacto facilitado en cada convocatoria (el número de contacto varía según la convocatoria).
- ✓ **Telemático.** En el caso específico del espacio de atención situado en las oficinas de la OPSE también se puede solicitar cita previa a través de la siguiente web:
<http://ajuntament.barcelona.cat/cita/oficina-prestacions-socials-economiques>.

Canales de gestión

- ✓ **Gestión del servicio presencial:** Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas, OAC Monumental y puntos de apoyo.
- ✓ **Gestión del servicio de atención telefónica:** 010 y centralita de los puntos de apoyo (el número de contacto de esta centralita puede variar según la convocatoria).

Canales de recepción

- ✓ **Atención presencial:** oficina de prestaciones sociales y económicas u OAC Monumental.
- ✓ **Atención telefónica:** a través del número de teléfono de la OPSE y de los puntos de apoyo (el número de contacto de estos puntos puede variar según la convocatoria).

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 100 % de las personas que han solicitado acompañamiento (en alguno de los dos canales desde donde se apoya la tramitación de la solicitud del Fondo de Infancia) durante el periodo de presentación de solicitudes de la prestación del Fondo de Infancia.

MODALIDAD 3: SERVICIO DE DETECCIÓN Y REDUCCIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA Y LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Descripción

El objetivo general del servicio se concreta en combatir la situación de pobreza energética, sobre todo de los hogares más vulnerables, mediante la garantía de los derechos a la energía y a los suministros básicos, previstos por la legislación vigente, y la mejora de la eficiencia de los hogares de la ciudad de Barcelona.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- ✓ Garantizar el acceso a los suministros básicos a través de la defensa de los derechos.
- ✓ Detectar situaciones de pobreza energética o de riesgo potencial de sufrirlas.
- ✓ Aumentar la eficiencia energética de las viviendas.

Ofrece

Información. Orientación. Soporte. Recursos materiales. Derivación a puntos de asesoramiento energético (PAE).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficinas municipales de vivienda de Barcelona.
- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.
- ✓ Puntos de asesoramiento energético (PAE) ubicados en diferentes equipamientos. Véase: https://guia.barcelona.cat/es/llistat?cerca=Punt+d%27Assessorament+Energ%C3%A8tic&tipus_cerca=directoris

Información complementaria

Orientado a:

- ✓ Personas que sufren dificultades económicas y laborales derivadas de situaciones puntuales o estructurales (paro de larga duración, finalización de prestaciones sociales, falta de ingresos, etc.).
- ✓ Personas que viven en viviendas en malas condiciones (mal aisladas, con humedades, con problemas de edificación, etc.).
- ✓ Personas en situación de dependencia (personas mayores, personas con discapacidad) o que sufren algún tipo de dificultad sociosanitaria que requiere de aparatos eléctricos para un desarrollo óptimo de su vida diaria.

Asesoramiento sobre pobreza energética:

El servicio incluye de una a tres visitas, realizadas por uno o dos agentes energéticos especializados en el ámbito de la eficiencia energética, que pueden emprender las siguientes acciones:

- ✓ Información sobre hábitos de consumo.
- ✓ Asesoramiento y gestión tarifaria para disminuir el coste de los suministros.
- ✓ Gestión del Bono Social.
- ✓ Aclaración de dudas en la facturación.

-
- ✓ Detección de irregularidades en los servicios de agua, gas y electricidad.
 - ✓ Gestión de conflictos por impagos o sobrecostos en facturas.
 - ✓ Orientación en la Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras.
 - ✓ Información sobre la instalación de boletines.

Las visitas pueden durar entre una y dos horas. Todos los agentes energéticos irán identificados como servicio del Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** correo electrónico a las siguientes direcciones:
 - Ciutat Vella: paecv@bcn.cat
 - L'Eixample: paeix@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc: paestm@bcn.cat
 - Les Corts: paelc@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi: paessg@bcn.cat
 - Gràcia: paegr@bcn.cat
 - Horta-Guinardó: paehg@bcn.cat
 - Nou Barris: paenb@bcn.cat
 - Sant Andreu: paesa@bcn.cat
 - Sant Martí: paesm@bcn.cat
- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#), [oficinas de vivienda de Barcelona](#) y [puntos de asesoramiento energético](#)).
- ✓ **Telefónico:** a través de la centralita del servicio: 930 008 054, con el siguiente horario:
 - Entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas
 - El resto del año, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas, y los jueves, de 15.00 a 18.30 horas

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** correo electrónico a las siguientes direcciones:
 - Ciutat Vella: paecv@bcn.cat
 - L'Eixample: paeix@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc: paestm@bcn.cat
 - Les Corts: paelc@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi: paessg@bcn.cat
 - Gràcia: paegr@bcn.cat
 - Horta-Guinardó: paehg@bcn.cat
 - Nou Barris: paenb@bcn.cat
 - Sant Andreu: paesa@bcn.cat
 - Sant Martí: paesm@bcn.cat
- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#), [oficinas de vivienda de Barcelona](#) y [puntos de asesoramiento energético](#)).
- ✓ **Telefónico:** a través de la centralita del servicio: 930 008 054, con el siguiente horario:
 - Entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas
 - El resto del año, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas, y los jueves, de 15.00 a 18.30 horas

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:** correo electrónico a las siguientes direcciones:
 - Ciutat Vella: paecv@bcn.cat
 - L'Eixample: paeix@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc: paestm@bcn.cat
 - Les Corts: paelc@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi: paessg@bcn.cat
 - Gràcia: paegr@bcn.cat
 - Horta-Guinardó: paehg@bcn.cat
 - Nou Barris: paenb@bcn.cat
 - Sant Andreu: paesa@bcn.cat

-
- Sant Martí: paesm@bcn.cat
 - ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#), [oficinas de vivienda de Barcelona](#) y [puntos de asesoramiento energético](#)).
 - ✓ **Telefónico:** a través de la centralita del servicio: 930 008 054, con el siguiente horario:
 - Entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas
 - El resto del año, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas, y los jueves, de 15.00 a 18.30 horas

Objetivo de gestión

- ✓ Emitir un 95 % de informes de riesgo de exclusión residencial urgente en relación con el total de solicitudes recibidas, en un máximo de 24 horas, en días laborables.

MODALIDAD 4: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción

El servicio de comedores sociales del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona es un servicio destinado a proporcionar temporalmente comidas elaboradas a personas que se encuentran en una situación de importante vulnerabilidad y que requieren ayuda para subsistir.

El servicio consiste en la preparación y entrega de comidas diarias equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene. Es, por definición, un servicio presencial: la persona derivada come en el equipamiento. Solo excepcionalmente, y bajo prescripción técnica fundamentada vinculada con el plan de trabajo, se podrá variar temporalmente la modalidad de llevarse la comida (pícnico). El servicio está destinado a personas mayores de edad, hasta los 65 años. Las personas menores de edad que necesiten ir a este servicio lo harán acompañadas de la persona adulta referente y siempre en comedores específicamente adaptados a la infancia y adolescencia (comedores de familia).

Este servicio se complementa con actividades programadas, individuales o grupales, para acompañar a la persona derivada en su proceso de fortalecimiento, de adquisición de autonomía y fomento de sus habilidades sociales y relacionales.

Ofrece

Recursos materiales. Las personas usuarias reciben comidas o cenas, equilibradas y saludables, en condiciones de calidad e higiene adecuadas, así como atención social.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Lista de comedores sociales:

<https://guia.barcelona.cat/es/llistat?tipuscerca=generica&cerca=menjador+social>.

Los comedores pueden encontrarse en equipamientos municipales o en entidades sociales concertadas que llevan a cabo este servicio.

Información complementaria

La solicitud se tramitará mediante la aplicación de Menjadors.

El o la profesional referente hará la valoración del caso y su seguimiento, y establecerá el tiempo de la prestación.

La derivación al comedor no supone un cambio de referente para la persona derivada. La o el profesional derivante debe seguir desarrollando esta función, ante demandas del comedor o de la propia persona usuaria.

La renovación de comedor la tiene que hacer la o el profesional de referencia, siempre habiendo valorado previamente la necesidad e idoneidad, que mantenga el perfil adecuado.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita a los [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona que correspondan por territorio](#), en los servicios sociales básicos de personas sin techo, al SAIER o, excepcionalmente, a través de las entidades sociales homologadas; todos ellos tendrán que hacer la oportuna derivación al comedor si se valora que es el recurso adecuado dentro del plan de trabajo que se establezca.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los servicios sociales básicos de la ciudad, de territorio, de personas sin techo, SAIER o entidades.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en los servicios sociales básicos de la ciudad, de territorio, de personas sin techo, SAIER o entidades.

Objetivo de gestión

- ✓ Reducir el tiempo de lista de espera medio de acceso a máximo 20 días.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO TEMPORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

DESCRIPCIÓN

El Servicio de acogida residencial para personas sin hogar ofrece acogida de alojamiento temporal a personas que están en situación de sinhogarismo o en situación de grave exclusión residencial. Se dirige a personas solas, parejas o familias con niños y niñas a cargo, en situación de sin hogar de la ciudad, hombres y mujeres de más de 18 años, con graves dificultades sociales. No son servicios de acceso urgente.

Los criterios generales de acceso son los siguientes:

- ✓ La persona no dispone de vivienda.
- ✓ No tiene recursos económicos para sobrevivir o estos son insuficientes.
- ✓ Vive una situación de vulnerabilidad social.
- ✓ No manifiesta conductas agresivas o alteradas.
- ✓ No tiene un discriminante sanitario que le impida la estancia en un centro residencial social.
- ✓ Tener autonomía para las actividades de la vida diaria (AVD) que no sean incompatibles con las características del recurso.
- ✓ No requiere atención sanitaria especializada o de alta intensidad.
- ✓ Requiere de apoyo socioeducativo.
- ✓ Requiere de vinculación a un referente social.

UTILIDAD

- ✓ Ofrecer un espacio de relación a las personas sin hogar que evite o mejore las situaciones de desarraigo social en las que se encuentran.
- ✓ Ofrecer una programación diaria de actividades socioeducativas y lúdicas, dirigidas a mejorar las habilidades y posibilidades de inserción social de las personas atendidas.
- ✓ Permitir, a través de una metodología participativa, el cambio en las actitudes y aptitudes con el fin de contribuir a la autonomía e integración de las personas en situación de sinhogarismo a la comunidad.
- ✓ Conocer a personas en situación de sinhogarismo que no han sido detectadas por los diferentes servicios de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo o que, en principio, se han mostrado reticentes a iniciar un plan de mejora.

- ✓ Ofrecer servicios y actividades orientados a la inserción social, laboral y en busca de vivienda para las personas en situación de sinhogarismo.
- ✓ Crear, mejorar y consolidar los hábitos de higiene, alimentación y educación sociosanitaria de este grupo de población.
- ✓ Posibilitar su inserción en la red normalizada de servicios y recursos de la ciudad.
- ✓ Prestar acogida nocturna de carácter temporal, servicio de higiene, alimentación, enfermería y consigna diariamente, para personas en situación de sinhogarismo en la ciudad.
- ✓ Posibilitar la atención social profesional a las personas atendidas, con el fin de iniciar procesos de inserción social.
- ✓ Intervenir socioeducativamente con las personas atendidas por este servicio con el fin de mejorar su situación.

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.](#)
- ✓ [Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017-2027.](#)
- ✓ [Plan de lucha contra el sinhogarismo 2016-2020.](#)
- ✓ [Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino.](#)
- ✓ [Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025.](#)
- ✓ [Estrategia contra la feminización de la pobreza y la precariedad en Barcelona \(2016-2024\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

Las personas usuarias de servicios residenciales, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 12/2007, tienen derecho a lo siguiente:

- ✓ Ejercer la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de este, sin perjuicio de lo que establece la legislación vigente con respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- ✓ Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y los deberes, que se tienen que explicar de manera comprensible y accesible, sobre todo cuando afectan a niños y niñas y adolescentes.
- ✓ Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- ✓ Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad con respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- ✓ El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- ✓ Mantener la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- ✓ Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.
- ✓ Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- ✓ Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.

-
- ✓ Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno en el que viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
 - ✓ Ejercer libremente el derecho político, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
 - ✓ Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
 - ✓ Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
 - ✓ Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.
 - ✓ No ser sometido o sometida a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o usuarias o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al ministerio fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.
 - ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

El reglamento interno del servicio puede desplegar y concretar la forma de ejercer los derechos indicados, respetando siempre el contenido esencial y sin restringir los efectos que derivan de su reconocimiento por las leyes.

Deberes:

Las personas que acceden a los servicios sociales o, en su caso, sus familiares o representantes legales, tienen los siguientes deberes:

- ✓ Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- ✓ Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- ✓ Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- ✓ Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- ✓ Devolver el dinero recibido indebidamente.
- ✓ Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- ✓ Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a las que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- ✓ Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- ✓ Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
- ✓ Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.

Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los derivados de los protocolos de activación y atención de cada uno de los equipos que gestiona el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios de alojamiento para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 1: CENTROS RESIDENCIALES COLECTIVOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

Descripción

Los servicios residenciales colectivos cubren las necesidades básicas y de atención socioeducativa de las personas de más de 18 años, en situación de sinhogarismo y con graves dificultades sociales, con un cierto grado de compromiso e implicación en su proceso de inclusión que se encuentran en una fase avanzada o consolidada de desarraigo social. También que cumplan los criterios generales de acceso fijados por el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar del Instituto Municipal de Servicios Sociales. El horario de atención será de las 20.00 horas a las 8.00 horas de la mañana siguiente, en los centros que ofrecen alojamiento residencial, y las 24 horas del día para los servicios que ofrecen atención diurna y nocturna. Los objetivos son los siguientes:

- ✓ Prestar acogida nocturna de carácter temporal, servicio de higiene, alimentación, enfermería y consigna diariamente, para personas en situación de sinhogarismo en la ciudad.
- ✓ Posibilitar la atención social profesional a las personas atendidas, con el fin de iniciar procesos de inserción social.
- ✓ Intervenir socioeducativamente con las personas atendidas por este servicio con el fin de mejorar su situación.

Ofrece

Atención. Actividad. Información. Documento. Económico. Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ CPA Nou Barris, c/ Marie Curie, 18.
- ✓ CPA Zona Franca, c/ Número 60, 9.
- ✓ CPA Sarrià, c/ Cister, 20.
- ✓ CRAB La Llar d'Oportunitats, c/ Sales i Ferré, 60.
- ✓ CRAB Horta, camino de l'Església, 1-3.
- ✓ CRAB Meridiana, av. Meridiana, 197.
- ✓ CRI Llar Pere Barnés, c/ Puigxuríguer, 14-16.
- ✓ CRI Creu dels Molers, c/ Creu dels Molers, 21.
- ✓ CRI Hort de la Vila, c/ Hort de la Vila, 46.
- ✓ CRI La Llabor, c/ Saldes, 2.
- ✓ CRI La Violeta, c/ Alt de Gironella, 8-10.
- ✓ CRI Maria Feixa, c/ Duana, 4.
- ✓ CRI Santa Lluïsa de Marillac, c/ Sant Carles, 23.
- ✓ CRI Can Planas, c/ Selva del Camp, s/n.
- ✓ CRI Cal Muns, c/ Gavà, 70-72.

Información complementaria

El servicio residencial colectivo ofrece lo siguiente:

- ✓ Servicio de alojamiento nocturno.
- ✓ Atención socioeducativa.

- ✓ Atención sanitaria
- ✓ Servicio de manutención e higiene.
- ✓ Actividades lúdico-ocupacionales.

Canales de petición

- ✓ **Por derivación:** de los servicios sociales básicos para personas en situación de sin hogar o de los servicios sociales básicos de territorio o entidades sociales, mediante una solicitud al Servicio de Acceso Único (SAU)

Canales de gestión

- ✓ Servicio de Acceso Único (SAU).

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 2: CENTROS DE ALOJAMIENTO INDIVIDUALES PARA PERSONAS SIN HOGAR

Descripción

Los servicios de alojamiento individual para personas sin hogar ofrecen alojamiento temporal durante los 365 días del año. Son espacios de recuperación personal o familiar con el fin de facilitar la autonomía de las personas y su inclusión social en el entorno de proximidad.

Ofrece

Atención. Actividad. Información. Documento. Económico. Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad.

Coste y forma de pago

Gratuito o copago según la normativa municipal de precios públicos.

Centros prestadores

- ✓ Viviendas de inclusión. Pisos distribuidos por la ciudad.
- ✓ Centro de alojamiento Sant Pere Més Baix, c/ Llàstics, 13.
- ✓ Centro de alojamiento CAFT de Navas, c/ Las Navas de Tolosa, 312.
- ✓ “Primero el hogar”, pisos distribuidos por la ciudad.
- ✓ Centro de alojamiento Tànger, c/ Àlaba, 138.
- ✓ Centro de alojamiento APROP Ciutat Vella, c/ Josep Pijoan, 5.
- ✓ Centro de alojamiento APROP Glòries, c/ Bolívia, 33-41.
- ✓ Centro de alojamiento Rosario Endrinal, Vía Augusta, 409 (2024).
- ✓ Centro de alojamiento Alí Bei, c/ Alí Bei, 100 (2023).
- ✓ Centro de alojamiento Servei Mestres Casals i Martorell, c/ Mestres Casals i Martorell, 2-16 (2024).
- ✓ Centro de alojamiento Veneçuela, c/ Veneçuela, 96-98 (2025).

Canales de petición

- ✓ **Por derivación:** de los servicios sociales básicos para personas sin techo o de los servicios sociales básicos de territorio o entidades sociales.

Canales de gestión

- ✓ Solicitud de acceso directo.

Canales de recepción

- ✓ Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales individuales para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

SERVICIO DE ACOGIDA DIURNA PARA PERSONAS SIN TECHO

DESCRIPCIÓN

Los servicios diurnos para personas sin hogar ofrecen atención diurna a personas que están en situación de sinhogarismo o en situación de grave exclusión residencial.

Los servicios de atención diurna para personas en situación de sinhogarismo o en situación de exclusión residencial ofrecen diferentes espacios: de actividades programadas, de punto de encuentro, de higiene personal y de alimentación de mediodía.

El objetivo es ofrecer espacios seguros de atención socioeducativa con **acceso directo** durante el día (de 8.00 a 20.00 horas) a personas sin hogar para hacer diferentes actividades y ofrecer cobertura de necesidades básicas. Abierto todos los días del año.

UTILIDAD

- ✓ Ofrecer un espacio de relación a las personas sin hogar que evite o mejore las situaciones de desarraigo social en las que se encuentran.
- ✓ Ofrecer una programación diaria de actividades socioeducativas y lúdicas, dirigidas a mejorar las habilidades y posibilidades de inserción social de las personas atendidas.
- ✓ Permitir, a través de una metodología participativa, el cambio en las actitudes y aptitudes con el fin de contribuir a la autonomía e integración de las personas en situación de sinhogarismo a la comunidad.
- ✓ Conocer a personas en situación de sinhogarismo que no han sido detectadas por los diferentes servicios de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo o que, en principio, se han mostrado reticentes a iniciar un plan de mejora.
- ✓ Ofrecer servicios y actividades orientados a la inserción social, laboral y en busca de vivienda para las personas en situación de sinhogarismo.
- ✓ Crear, mejorar y consolidar los hábitos de higiene, alimentación y educación sociosanitaria de este grupo de población.
- ✓ Posibilitar su inserción en la red normalizada de servicios y recursos de la ciudad.
- ✓ Posibilitar la atención social profesional a las personas atendidas, con el fin de iniciar procesos de inserción social.
- ✓ Intervenir socioeducativamente con las personas atendidas por este servicio con el fin de mejorar su situación.

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.](#)
- ✓ [Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017-2027.](#)
- ✓ [Plan de lucha contra el sinhogarismo 2016-2020.](#)
- ✓ [Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino.](#)
- ✓ [Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025.](#)
- ✓ [Estrategia contra la feminización de la pobreza y la precariedad en Barcelona \(2016-2024\).](#)

Derechos:

Las personas usuarias de servicios residenciales, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 12/2007, tienen derecho a lo siguiente:

- ✓ Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- ✓ Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad con respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- ✓ El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- ✓ Mantener la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- ✓ Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- ✓ Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- ✓ Ejercer libremente el derecho político, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- ✓ Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

Deberes:

Las personas que acceden a los servicios sociales o, en su caso, sus familiares o representantes legales, tienen los siguientes deberes:

- ✓ Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- ✓ Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- ✓ Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- ✓ Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- ✓ Devolver el dinero recibido indebidamente.
- ✓ Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- ✓ Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a las que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- ✓ Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- ✓ Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
- ✓ Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los derivados de los protocolos de activación y atención de cada uno de los equipos que gestiona el servicio.

OBJETIVO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios de acogida diurna para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 1: CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR

Descripción

Espacio de acogida diurna de carácter abierto y alternativo en la calle. Mediante actividades que refuerzan el plan de mejora establecido con la persona (actividades con acompañamiento profesional), se plantea incidir progresivamente en la mejora de la situación de las personas atendidas. Dirigido a personas mayores de 18 años. El servicio está abierto de 8.00 a 20.00 horas, los 365 días del año.

Los objetivos del servicio son los siguientes:

- ✓ Ofrecer un espacio de relación a las personas sin hogar que evite o mejore las situaciones de desarraigo social en las que se encuentran.
- ✓ Ofrecer una programación diaria de actividades socioeducativas y lúdicas, dirigidas a mejorar las habilidades y posibilidades de inserción social de las personas atendidas.
- ✓ Permitir, a través de una metodología participativa, el cambio en las actitudes y aptitudes con el fin de contribuir a la autonomía e integración de las personas en situación de sinhogarismo a la comunidad.
- ✓ Conocer a personas en situación de sinhogarismo que no han sido detectadas por los diferentes servicios de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo o que, en principio, se han mostrado reticentes a iniciar un plan de mejora.
- ✓ Ofrecer servicios y actividades orientados a la inserción social, laboral y en busca de vivienda para las personas en situación de sinhogarismo.
- ✓ Crear, mejorar y consolidar los hábitos de higiene, alimentación y educación sociosanitaria de este grupo de población.
- ✓ Posibilitar su inserción en la red normalizada de servicios y recursos de la ciudad.

Ofrece

Atención. Actividad. Información. Documento. Económico. Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Día Horta, camino de la Església, 1-3.
- ✓ Centro de Día Meridiana, av. Meridiana, 197.
- ✓ Centro de Día Poble-sec, c/ Font Honrada, 8.
- ✓ Centro de Día Nou Barris, c/ Marie Curie, 18.
- ✓ Centro de Día Santa Lluïsa de Marillac, c/ Sant Carles, 23.
- ✓ Centro de Día Sarrià-Sant Gervasi, c/ Cister, 20.
- ✓ Centro de Día Zona Franca, c/ Número 60, 9.

Información complementaria

Los servicios diurnos para personas sin hogar ofrecen las actividades o espacios siguientes:

- ✓ **Punto de encuentro:** oferta abierta y de acceso libre de actividades que no requiere objetivos específicos de plan de trabajo (biblioteca, juegos de mesa, acceso a ordenadores, televisión...), con el objetivo de facilitar un espacio adecuado donde poder hacer actividades libres y abiertas y que permita poder relacionarse con otras personas.
- ✓ **Actividades programadas:** oferta de actividades de apoyo y complemento al plan de trabajo: talleres y actividades de inserción, espacio de inserción laboral, talleres ocupacionales, grupos de apoyo, búsqueda de vivienda o de habitación, etc., con el objetivo de programar y llevar a cabo actividades durante toda la jornada que permitan mejorar los hábitos personales y de integración social. Estas actuaciones podrán derivarse de entrevistas individuales o grupales, espacios de animación, talleres y cualquier otra técnica que pueda ayudar a la consecución de los objetivos fijados en el plan de trabajo.
- ✓ **Alimentación:** espacio que cubre la necesidad básica de alimentación al mediodía. El servicio ofrece comidas, de lunes a domingo, los 365 días del año, distribuidas en dos turnos, y está dirigido a personas que pernoctan en el centro residencial en caso de que el centro se ubique en el mismo edificio que el centro residencial, y también con posibilidad de ofrecerlo a personas no alojadas en situación de sinhogarismo derivadas desde los servicios sociales de la ciudad de Barcelona y desde entidades que atienden a personas en situación de sinhogarismo, con un o una referente social y con necesidad de cubrir la alimentación al mediodía. Objetivos:
 - Ofrecer un servicio de alimentación para personas en situación de sinhogarismo todos los días del año, que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de cobertura alimentaria suficiente.
 - Posibilitar una mayor vinculación a otros servicios y recursos sociales.
- ✓ **Higiene (duchas y armario ropero):** espacio que ofrece servicio de higiene (duchas) y cambio de ropa diaria gratuitamente, en horario de atención por la mañana, a personas que se encuentran en situación de sinhogarismo. Objetivos:
 - Ofrecer un servicio de higiene personal diario, de lunes a sábado, que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de higiene y cuidado personal suficientes.
 - Mantener unas existencias de ropa que permitan el cambio de ropa de las personas atendidas.
- ✓ **Atención sanitaria:** atención sanitaria paliativa, preventiva y de relación con la red de salud. Detección de enfermedades, control de medicación y tratamientos prescritos, control de constantes biológicas, pequeños cuidados, etc. También acciones de atención terapéutica orientadas a promover estrategias que permitan inducir a la persona y acompañarla a la red especializada correspondiente. Facilitar el inicio de procesos personales de rehabilitación de todas las personas atendidas no vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas directas y la coordinación con la red de salud mental o adicciones correspondiente. Objetivos:
 - Garantizar el servicio de atención sanitaria y botiquín durante todo el año.
 - Desarrollar acciones de atención terapéutica orientadas a promover estrategias que permitan inducir a la persona y acompañarla a la red especializada correspondiente.
 - Facilitar el inicio de procesos personales de rehabilitación de todas las personas atendidas no vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas y la coordinación con la red de salud mental o adicciones correspondiente.

Canales de petición

- ✓ Acceso directo de la persona.
- ✓ **Por derivación:** de los servicios sociales básicos para personas sin techo o de los servicios sociales básicos de territorio o entidades sociales.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los centros de día para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 2: RECURSO DE HIGIENE PERSONAL

Descripción

Espacios para facilitar la higiene personal, limpieza y ropa a todas aquellas personas que no pueden cubrir esta necesidad básica.

Ofrece

Recursos materiales. Instalaciones, suministros y productos para atender sus necesidades básicas en cuanto a higiene personal (limpieza, armario ropero).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Día Nou Barris
- ✓ Centro de Día Horta
- ✓ Centro de Día Meridiana
- ✓ Centro de Día Poble-sec
- ✓ Centro de Día Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Centro de Día Zona Franca

Información complementaria

Los servicios de higiene son servicios que se ofrecen en los centros de día para personas sin hogar.

Los servicios de higiene también los ofrecen algunas entidades de la [Red de Atención a Personas Sin Hogar](#).

Canales de petición

- ✓ Presencial: directamente, en cada centro y, puntualmente, por derivaciones de servicios sociales básicos.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios de higiene personal para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

SERVICIOS SOCIALES DE INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO PARA PERSONAS SIN HOGAR

DESCRIPCIÓN

Dirige y gestiona los equipos de atención e intervención social con personas, familias y colectivos en situación de sinhogarismo de la ciudad sin arraigo territorial y con un

grado alto de vulnerabilidad social, con el objetivo de establecer la vinculación con los servicios sociales básicos. Impulsa todos los programas y proyectos vinculados a las situaciones de exclusión social severa y gestiona las situaciones de conflicto social en relación con el fenómeno que tienen un impacto inmediato en el espacio público. Asume también las funciones de observatorio del sinhogarismo en el espacio público en la ciudad, y se coordina de manera periódica con los distritos y con las áreas del Ayuntamiento de Barcelona y también con otras administraciones. Participa en la Red de Atención a Personas Sin Hogar de Barcelona (XAPSL, por sus siglas en catalán), que forma parte del [Acuerdo Ciudadano para una Barcelona Inclusiva](#), así como en la Red de Jóvenes de Barcelona, impulsada por el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona.

UTILIDAD

- ✓ Ser referente y fuente de información centralizada y actualizada de las situaciones de sinhogarismo en el espacio público, de los asentamientos irregulares y de las diferentes dinámicas de asentamiento (en otras infraviviendas y en el espacio público), de la instalación de vehículos en furgonetas u otros vehículos en el espacio público para vivir y pernoctar, y ser fuente de detección de dinámicas de exclusión social como la de pedir, limpiar cristales u otras dinámicas o situaciones emergentes que se den en el espacio público.
- ✓ Hacer la atención social y el apoyo y seguimiento en los procesos de inclusión social de las personas y familias vulnerables y colectivos en dinámicas de exclusión social en la ciudad de Barcelona que se encuentran en situación de sinhogarismo y pernoctan en el espacio público de la ciudad, en asentamientos o en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento, y que no tienen ninguna vinculación con los servicios sociales territoriales, a partir de un plan de trabajo socioeducativo y un programa de recursos que pueda dar respuesta a sus necesidades.
- ✓ Proporcionar información y orientación a personas vinculadas a dinámicas de exclusión social como las de pedir, limpiar cristales u otras dinámicas o situaciones emergentes que se den en el espacio público, haciendo la derivación a los servicios de referencia.
- ✓ Desarrollar la intervención comunitaria en el entorno más inmediato de las personas y colectivos detectados: vecinos y vecinas, comercios, personas usuarias del mismo espacio, entidades y red de apoyo.
- ✓ Hacer las coordinaciones necesarias con los actores municipales y de otras administraciones, así como del tejido social del territorio, para la mejora del abordaje del sinhogarismo.
- ✓ Asesorar desde la experiencia de departamentos municipales, instituciones y entidades de la ciudad que lo soliciten, en relación con el sinhogarismo y sus diversas manifestaciones.
- ✓ Atender las quejas, incidencias y sugerencias de la ciudadanía que tienen que ver con el sinhogarismo en la ciudad.
- ✓ Impulsar proyectos de investigación relacionados con el sinhogarismo y participar en ellos, así como en jornadas y programas de difusión.

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.](#)
- ✓ [Ley orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, modificada por la Ley 26/2015.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.](#)

-
- ✓ [Plan de inclusión social 2016-2019 / Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017-2027.](#)
 - ✓ [Plan de lucha contra el sinhogarismo 2016-2020.](#)
 - ✓ [Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino.](#)
 - ✓ [Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025.](#)
 - ✓ [Estrategia contra la feminización de la pobreza y la precariedad en Barcelona \(2016-2024\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

Las personas usuarias de servicios, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 12/2007, tienen derecho a lo siguiente:

- ✓ Ejercer la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de este, sin perjuicio de lo que establece la legislación vigente con respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- ✓ Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y los deberes, que se tienen que explicar de manera comprensible y accesible, sobre todo cuando afectan a niños y niñas y adolescentes.
- ✓ Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- ✓ Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad con respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- ✓ El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- ✓ Mantener la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- ✓ Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.
- ✓ Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- ✓ Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- ✓ Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno en el que viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
- ✓ Ejercer libremente el derecho político, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- ✓ Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- ✓ Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- ✓ Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.
- ✓ No ser sometido o sometida a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o usuarias o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el

expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al ministerio fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.

- ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

El reglamento interno del servicio puede desplegar y concretar la forma de ejercer los derechos indicados, respetando siempre el contenido esencial y sin restringir los efectos que derivan de su reconocimiento por las leyes. Libertad individual.

Deberes:

Las personas que acceden a los servicios sociales o, en su caso, sus familiares o representantes legales, tienen los siguientes deberes:

- ✓ Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- ✓ Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- ✓ Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- ✓ Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- ✓ Devolver el dinero recibido indebidamente.
- ✓ Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- ✓ Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a las que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- ✓ Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- ✓ Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
- ✓ Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- ✓ Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los derivados de los protocolos de activación y atención de cada uno de los equipos que gestiona el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atender el 100 % de las demandas de personas usuarias recibidas por parte de los servicios de atención social en el espacio público.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL AL SINHOGARISMO EN EL ESPACIO PÚBLICO (SASSEP)

Descripción

Servicio social básico y específico del IMSS, de ámbito de ciudad, para la atención y la intervención social a las personas, familias y colectivos que están en situación de sinhogarismo en el espacio público y en asentamientos o infraviviendas con dinámica de asentamiento. Interviene principalmente donde viven las personas y, por lo tanto, gran parte de su acción se desarrolla en el medio abierto y en los diferentes espacios donde las personas pernoctan y

desarrollan su actividad diaria. El SASSEP está diseñado para hacer la intervención social en cinco dimensiones de intervención:

1. Atención social a las personas, familias y colectivos en situación de sinhogarismo con un grado alto de vulnerabilidad social, y que hacen uso del espacio público para pernoctar o que viven y pernoctan en asentamientos y en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento en el territorio de la ciudad de Barcelona, de las zonas especiales y de los intercambiadores de Barcelona-Aeropuerto de El Prat, la Estación de Sants y la Estación del Norte. Las personas, familias y colectivos no tienen vinculación con los servicios sociales territoriales, y se les ofrece la atención social propia de un servicio social básico en medio abierto y en los mismos asentamientos o infraviviendas con dinámica de asentamiento, mediante la atención de manera individual y de manera grupal.
2. Observatorio del sinhogarismo en la ciudad. Se convierte en el servicio municipal de referencia sobre la realidad y la situación actualizada del sinhogarismo en la ciudad. Recoge, centraliza, sistematiza y analiza datos del entorno, de las ubicaciones, de las tendencias y flujos, y de las personas en situación de sin hogar que viven en el espacio público, en asentamientos irregulares, en infraviviendas con dinámica de asentamiento y otras dinámicas de exclusión que se dan en el espacio público. El análisis de esta información se traduce en la elaboración de informes y mapas de prospección que se distribuyen al Departamento de Servicios Sociales en el Espacio Público del IMSS y territorialmente a los distritos de la ciudad, y en informes para la prevención, la intervención y la mejora de las políticas de atención social.
3. Información y orientación a otros colectivos con dinámica de exclusión, como las personas que buscan en las basuras, limpiacristales y pedigüños, que no son sujetos de atención social del servicio, salvo si se encuentran además en una situación de sinhogarismo. La prospección periódica y sistemática en itinerarios planificados permite detectar y actualizar datos de la presencia de personas y colectivos con dinámicas de exclusión social presentes en el espacio público (como las de pedir, limpiar cristales u otras situaciones emergentes que se produzcan en la ciudad de Barcelona). En estos casos, el SASSEP tiene que valorar qué servicio de atención social es el adecuado para estas personas y orientarlas a este servicio.
4. Intervención comunitaria en el entorno para facilitar la convivencia y la cohesión social, desarrollando el trabajo con los actores del territorio y favoreciendo la corresponsabilidad y la colaboración. En el transcurso de sus itinerarios del servicio se establece contacto con los actores del territorio (vecinos y vecinas, entidades, otros servicios...) para establecer el mapa, mantenerlo actualizado y desarrollar las necesarias relaciones con el entorno comunitario para la intervención social con una perspectiva comunitaria.
5. Liderar la ejecución del recuento de personas sin hogar de la XAPSLL, que integra el Ayuntamiento junto con entidades del tercer sector. El recuento tiene como finalidad aportar conocimiento sobre la realidad de las personas sin hogar a la ciudad de Barcelona y sensibilizar a la ciudadanía sobre la situación de las personas sin hogar, movilizand la participación de personas voluntarias y de todas las entidades de la XAPSLL. Se lleva a cabo con una periodicidad bianual, y el año que no se hace se elabora un informe de diagnóstico, cuya dirección técnica también corresponde al SASSEP.

Ofrece

Atención. Actividad. Acompañamiento personal. Información. Documento. Económico. Detección y atención social integral y cobertura de las necesidades básicas de las personas vinculadas. Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad. Coordinación con otros servicios. Funciones de observatorio del fenómeno del sinhogarismo en la ciudad.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Departamento de Servicios Sociales de Intervención en el Espacio Público (DSSIEP) del Instituto Municipal de Servicios Sociales.

Información complementaria

- ✓ Dispone de equipos específicos de intervención que actúan en los principales intercambiadores de la ciudad y sus entornos inmediatos: Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Estación de Sants, Estación del Norte.
- ✓ El servicio se activa según el caso:
 - **Por proactividad:** el SASSEP prospecta el espacio público de la ciudad, detecta a las personas en situación de sinhogarismo y trabaja para el establecimiento de un vínculo social que posibilite la atención social y la derivación a la red de servicios sociales básicos de la ciudad. De lunes a viernes, horario diurno (60 % de la jornada) y horario nocturno (40 % de la jornada). El servicio también está disponible en turnos de fines de semana y festivos, por si se requiere una intervención de urgencia.
 - **Por derivación de otros servicios:** otros servicios del DSSIIEP, así como las entidades de la XAPSELL, centros de servicios sociales, distritos, cuerpos de seguridad, el servicio “A partir del carrer” (APC, A partir de la calle), el SAIER, etc.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** atención en medio abierto.
- ✓ **Presencial:** mediante cita previa con la el o la referente social del caso, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** atención en medio abierto.
- ✓ **Presencial:** mediante cita previa con la el o la referente social del caso, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ **Telefónico / telemático:** las personas que aceptan el vínculo disponen del contacto telefónico o correo electrónico del o la profesional a quien deben dirigirse.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender y vincular al SASSEP a un 50 % de las personas sin menores a cargo en situación de sinhogarismo que pernoctan en el espacio público, asentamientos en naves y solares y en locales con dinámica de asentamiento.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE FAMILIAS CON MENORES (SISFAM)

Descripción

Es el servicio que atiende a familias con niños y niñas a cargo o a embarazadas (de cualquier origen y etnia) que viven y pernoctan en asentamientos (naves y solares) de la ciudad de Barcelona o en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento: asentamientos verticales, locales ocupados con dinámica de asentamiento, etc.

En los casos de dinámica de asentamiento en espacio público (es decir, espacios o áreas urbanas públicas —parques, plazas, jardines— ocupados por unas o más personas de manera permanente y habitual para pernoctar, utilizar como vivienda y hacer actividades relacionadas con la recogida de chatarra u otras actividades de economía sumergida), el SISFAM interviene exclusivamente con las mujeres embarazadas para garantizar el acceso a la cobertura sanitaria y el correcto seguimiento médico del embarazo. Las situaciones de negativa a hacer un seguimiento del embarazo serán comunicadas a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) mediante los canales adecuados.

No es objeto del servicio la atención a menores en la calle. Ante la presencia de pernoctación de menores en el espacio se comunica la situación a la DGAIA, según la ley del menor 14/2010, de 27 de mayo, o a fiscalía, si procede, mediante los canales adecuados. El ámbito de intervención es toda la ciudad de Barcelona y la atención social se desarrolla

mayoritariamente en el propio asentamiento, sin detrimento de que las entrevistas del servicio y las sesiones grupales y las acciones comunitarias se hagan en el local.

El SISFAM:

- ✓ Proporciona atención socioeducativa a las familias con menores y a las mujeres embarazadas que viven en asentamientos en la ciudad (naves y solares) o en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento.
- ✓ Incorpora la atención grupal como metodología de intervención. Se organizarán sesiones grupales con familias, personas adultas y jóvenes adolescentes destinadas a trabajar aspectos clave del plan de trabajo establecido.
- ✓ Incorpora la dimensión comunitaria buscando el mantenimiento de la comunicación, la atención a los actores del territorio y la activación de la corresponsabilidad y trabajando en ello.
- ✓ Comparte con otros agentes el conocimiento del fenómeno y las dinámicas, así como el conocimiento del perfil objeto de atención (asesoramiento experto).

Ofrece

Atención. Actividad. Acompañamiento personal. Información. Documento. Económico. Detección y atención social integral y cobertura de las necesidades básicas de las personas vinculadas. Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad. Coordinación con otros servicios.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Departamento de Servicios Sociales de Intervención en el Espacio Público (DSSIEP) del Instituto Municipal de Servicios Sociales.

Información complementaria

El servicio se activa según el caso:

- ✓ **Por proactividad:** el servicio tiene entre sus funciones la detección y recogida de información de las familias con menores y embarazadas. En las visitas que el servicio hace a las familias ya usuarias es posible que contacte con otros núcleos familiares objeto de intervención socioeducativa y se valore la necesidad de atención.
- ✓ **Por derivación de otros servicios:** otros servicios del DSSIEP, así como las entidades de la XAPSLL, los centros de servicios sociales, los distritos, etc.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: atención en medio abierto.
- ✓ Presencial: mediante cita previa con la el o la referente social del caso, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: atención en medio abierto.
- ✓ Presencial: mediante cita previa con la el o la referente social del caso, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ Telefónico / telemático: las personas que aceptan el vínculo disponen del contacto telefónico o correo electrónico del o la profesional a quien debe hacerse referencia.

Objetivo de gestión

- ✓ Lograr la escolarización (educación obligatoria) efectiva del 90 % de la infancia y la adolescencia 6-16 atendida por el SISFAM.

MODALIDAD 3: SERVICIO DE DETECCIÓN E INTERVENCIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES MIGRADOS SOLOS (SDI)

Descripción

Detecta e identifica a los menores y jóvenes no acompañados recién llegado a la ciudad mediante las prospecciones, hace el acompañamiento a los recursos indicados según el diagnóstico de cada situación, realiza el seguimiento en medio abierto, interviene directamente para trabajar conductas y dinámicas, diagnostica indicios de alarma social y valora el impacto en el territorio hacia estos grupos, interviene en situaciones de conflicto en el ámbito comunitario y se coordina con los referentes municipales para posibilitar el traspaso de información.

Los niños y niñas, adolescentes y jóvenes migrados solos destinatarios del servicio presentan características de vulnerabilidad e indicadores de riesgo que a menudo confluyen, haciendo evidente un cuadro multifactorial:

- ✓ El proceso migratorio que han hecho les genera luto migratorio, y se encuentran en un entorno cultural diferente al propio de origen, y que les es desconocido.
- ✓ Les faltan recursos personales para afrontar su situación.
- ✓ No tienen referentes positivos a su alrededor.
- ✓ Se encuentran en situación de calle o de infravivienda.
- ✓ Tienen una débil vinculación con los recursos y entidades del territorio, a menudo con una pluralidad de referentes profesionales.
- ✓ Sufren deterioro físico, enfermedades o infecciones graves.
- ✓ Presentan deterioro psicológico o consumo de tóxicos.
- ✓ Tienen una situación administrativa y jurídica no regular.
- ✓ Y, a veces, no se adecuan a los recursos existentes (menores y jóvenes refractarios).

Con el fin de desarrollar las actuaciones que hay que ejecutar en cada caso, habrá que tener en consideración que los destinatarios de este servicio pueden encontrarse en las diferentes situaciones antes mencionadas, que determinan protocolos y circuitos de atención diferentes, y también con características de vulnerabilidad diversas y con diferente grado de afectación, por lo que se activarán los recursos correspondientes de forma individualizada en cada caso.

El SDI:

- ✓ Desempeña funciones de observatorio.
- ✓ Detecta la población objeto de su intervención en el ámbito territorial de la ciudad de Barcelona.
- ✓ Acompaña a las personas menores de edad al sistema de protección y, en caso de rechazo, trabaja desde la perspectiva de reducción de daños.
- ✓ Proporciona atención socioeducativa a jóvenes extutelados en Cataluña y el resto del Estado español de hasta 21 años, y a jóvenes de 18 a 21 años que no han accedido previamente a ningún sistema de protección a la infancia y la adolescencia estatal.
- ✓ Desarrolla trabajo comunitario tanto en los entornos de los centros de menores de la DGAIA como en los espacios de estancia y pernoctación.
- ✓ Participa en varias mesas de coordinación (Distritos, GUB, CME, CSSB, DGAIA, ASJTET, OAM, Justicia Juvenil, Prisiones, Recursos para jóvenes vulnerables).

Ofrece

Atención. Actividad. Acompañamiento personal. Información. Documento. Económico.
Detección y atención social integral y cobertura de las necesidades básicas de las personas vinculadas. Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad. Coordinación con otros servicios. Funciones de observatorio del fenómeno del sinhogarismo en la ciudad.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Departamento de Servicios Sociales de Intervención en el Espacio Público (DSSIEP) del Instituto Municipal de Servicios Sociales.

Información complementaria

El servicio se activa según el caso:

- ✓ **Por proactividad:** el SDI prospecta el espacio público de la ciudad, detecta qué niños y niñas, adolescentes y jóvenes son objeto de su intervención, y trabaja para el establecimiento de un vínculo social que posibilite la atención social adecuada para cada situación. Se establecen dos franjas horarias, diurna (de 8.00 a 22.00 horas) y nocturna (de 22.00 a 3.00 horas), de lunes a viernes. El servicio también está disponible en turnos de fines de semana y festivos, por si se requiere una intervención de urgencia.
- ✓ **Por derivación de otros servicios:** otros servicios del DSSIEP, así como las entidades de la XAPSLL, centros de servicios sociales, distritos, cuerpos de seguridad, el servicio “A partir del carrer” (APC, A partir de la calle), el SAIER, etc.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:**
 - Atención en medio abierto.
 - Mediante cita previa con el o la referente social del caso, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:**
 - Atención en medio abierto.
 - Mediante cita previa con el o la referente social del caso, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ **Telefónico / telemático:** las personas que aceptan el vínculo disponen del contacto telefónico o correo electrónico del o la profesional que referencia el caso.

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver la intervención social con personas mayores de edad en un tiempo inferior a los dos años.

SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

DESCRIPCIÓN

El objetivo general del servicio es el de facilitar la inclusión en entornos de estabilidad económica, habitacional y emocional personas y colectivos en dinámicas de exclusión social que pernóctan en el espacio público de la ciudad o que están en situación de alojamiento precario crónico y que no tienen ninguna vinculación con los servicios sociales básicos territorializados (centros de servicios sociales).

El Servicio de inserción social para personas sin hogar desarrolla su actividad, mediante el establecimiento de vínculos que permitan el acompañamiento, respetando la autonomía y las decisiones de las personas usuarias del servicio, y también trabajando ejes de intervención que favorezcan y mejoren la situación individual de las personas y trabajando su capacidad de

autodeterminación y de participación en los procesos de prestación y producción de los servicios:

- ✓ La autonomía personal y los lazos sociales como factores generadores de oportunidades vitales.
- ✓ El reconocimiento de la diversidad y la garantía de respuestas personalizadas.
- ✓ El trabajo en red basado en perspectivas transversales e integrales.
- ✓ Las dinámicas de atención social de carácter proactivo.
- ✓ La capacidad de experimentación y la opción por la creatividad y la innovación permanente de las personas y del entorno más inmediato, desde un conocimiento profundo del sinhogarismo en la ciudad, de su evolución y de las tendencias.

UTILIDAD

- ✓ Diseñar estrategias y protocolos de actuación ante las situaciones de vulnerabilidad del ámbito de actuación del servicio, desarrollando una metodología propia que propicie la vinculación con el servicio.
- ✓ Ofrecer el servicio de recepción y acogida en el equipamiento, gestionando la agenda de visitas con los y las profesionales de primera atención.
- ✓ Facilitar la primera atención al servicio y, de acuerdo con el diagnóstico elaborado, definir planes de trabajo con itinerarios de inclusión para las personas y colectivos vinculados al servicio, y se acompañarán las fases de implementación y de seguimiento. Esta primera atención se podrá prestar también de forma grupal, si así se considera, de acuerdo con protocolos específicos y siguiendo las indicaciones de pertinencia que el IMSS establezca.
- ✓ Facilitar una atención de tratamiento y seguimiento a las personas destinatarias del servicio, con planes de trabajo individualizados, con actuaciones grupales y comunitarias, en su caso; para este fin, los y las profesionales desempeñarán las funciones metodológicas que ello requiere (diagnóstico individual o grupal, elaboración de hipótesis de trabajo individuales y grupales, definición de indicadores de evaluación, elaboración de estrategias, implementación de las actuaciones, evaluación de los resultados y seguimiento, etc.).
- ✓ Proponer las ayudas económicas al órgano municipal competente y gestionar las dotaciones económicas en efectivo cuando corresponda para cubrir las necesidades básicas (alimentación, higiene y medicación, entre otras) de las personas usuarias y para el mantenimiento de la vida cotidiana, siguiendo los criterios establecidos desde el IMSS-Área de Derechos Sociales.
- ✓ Potenciar la coordinación con otros servicios municipales y de otras administraciones implicadas para la adecuada atención a las personas atendidas y también con el objetivo de conseguir el arraigo territorial a la ciudad de Barcelona.
- ✓ Fomentar la cooperación con las entidades del tejido social y cultural para favorecer procesos de inclusión.
- ✓ Se priorizará, sobre todo, la atención social a los menores a cargo de las familias usuarias, de acuerdo con lo que establece la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.](#)
- ✓ [Ley orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, modificada por la Ley 26/2015.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.](#)
- ✓ Plan de inclusión social 2016-2019 (figura en el pliego del SASSEP) / [Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017-2027.](#)

- ✓ [Plan de lucha contra el sinhogarismo 2016-2020.](#)
- ✓ [Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino.](#)
- ✓ [Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025.](#)
- ✓ [Estrategia contra la feminización de la pobreza y la precariedad en Barcelona \(2016-2024\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de servicios residenciales, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 12/2007, tienen derecho a lo siguiente:

- ✓ Ejercer la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de este, sin perjuicio de lo que establece la legislación vigente con respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- ✓ Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y los deberes, que se tienen que explicar de manera comprensible y accesible, sobre todo cuando afectan a niños y niñas y adolescentes.
- ✓ Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- ✓ Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad con respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- ✓ El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- ✓ Mantener la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- ✓ Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.
- ✓ Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- ✓ Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- ✓ Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno en el que viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
- ✓ Ejercer libremente el derecho político, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- ✓ Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- ✓ Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- ✓ Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.
- ✓ No ser sometido o sometida a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o usuarias o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al ministerio fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.
- ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

El reglamento interno del servicio puede desplegar y concretar la forma de ejercer los derechos indicados, respetando siempre el contenido esencial y sin restringir los efectos que derivan de su reconocimiento por las leyes. Libertad individual.

Deberes:

Las personas que acceden a los servicios sociales o, en su caso, sus familiares o representantes legales, tienen los siguientes deberes:

- ✓ Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- ✓ Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- ✓ Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- ✓ Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- ✓ Devolver el dinero recibido indebidamente.
- ✓ Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- ✓ Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a las que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- ✓ Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- ✓ Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
- ✓ Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- ✓ Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los derivados de los protocolos de activación y atención de cada uno de los equipos que gestiona el servicio.

Ofrece

Información, atención personal y acompañamiento. Alojamiento. Económico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Servicio de inserción social, Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de petición

- ✓ Presencial: P.º Pujades, 29, 08018 Barcelona.
- ✓ Telefónico: 932 566 650.

Canales de gestión

- ✓ Presencial:
 - En el Servicio de inserción social.

Canales de recepción

- ✓ Presencial:
 - en el Servicio de inserción social.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atender el 80 % de los casos abiertos por el SIS en un tiempo medio de espera por primera visita inferior a siete días laborables.

SERVICIO SOCIAL DE MEDIACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ESPACIO PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

Servicio de intervención social en situaciones de prevención, de contención, de tratamiento y de resolución de situaciones de alarma social y conflictos multifactoriales desencadenados en el espacio público que complementa la intervención de otros servicios que actúan en un territorio.

UTILIDAD

Intervención a demanda cuando se detecta un grave conflicto de naturaleza social, origen multifactorial y otra complejidad, y se comprueba que es inviable la acción de los servicios estándares disponibles en el territorio.

Actuación preventiva sobre dinámicas y usos emergentes del espacio público en la ciudad, que pueden resultar problemáticos y que pueden dificultar la convivencia y el uso compartido del espacio público.

Intervención social de proximidad exclusivamente sobre el espacio público.

GARANTÍA

Cumplimiento normativo como respuesta a la normativa reguladora del servicio.

Servicio complementario a la red de servicios sociales básicos y servicios municipales del territorio (GUB, servicio de limpieza, centros cívicos, etc.).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.](#)
- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

Libertad individual.

Deberes:

Comportarse de acuerdo con unos estándares básicos de convivencia y civismo, y respetar las normas de conducta previstas en la Ordenanza de civismo municipal.

Nadie puede menoscabar los derechos de las otras personas, ni atentar contra su dignidad o su libertad de acción.

Tratar con respeto, atención, consideración y solidaridad especiales a aquellas personas que, por sus circunstancias personales, sociales o de cualquier otra índole, más lo necesiten.

Utilizar correctamente los espacios públicos.

Colaborar con las autoridades municipales o sus agentes en la erradicación de las conductas que alteren, perturben o perjudiquen la convivencia ciudadana.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de demanda de actuación (incluye protocolo de demanda).
2. Intervención inicial mediante la que se hace la diagnosis (incluye informe).

-
3. Intervención integral del Plan de choque (incluye informe).
 4. Plan de trabajo social y seguimiento (incluye informe final).

Ofrece

Actividad. Documento. Intervención social en el espacio público de mediación y gestión de conflictos. Propuesta de mejora de las situaciones que han originado un conflicto. Informes de las diferentes fases de intervención. Informe final con propuestas de mejora. Memoria anual e indicadores de actividad mensuales de las actuaciones realizadas.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Distrito de Ciutat Vella (01).
- ✓ Distrito de L'Eixample (02).
- ✓ Distrito de Sants-Montjuïc (03).
- ✓ Distrito de Les Corts (04).
- ✓ Distrito de Sarrià-Sant Gervasi (05).
- ✓ Distrito de Gràcia (06).
- ✓ Distrito de Horta-Guinardó (07).
- ✓ Distrito de Nou Barris (08).
- ✓ Distrito de Sant Andreu (09).
- ✓ Distrito de Sant Martí (10).
- ✓ Gerencia Municipal, ámbito de ciudad.

Canales de petición

- ✓ Por derivación: por encargo de los distritos o áreas del Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial:
 - En el espacio público delimitado por el demandante.
 - Mediante cita previa, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico, teléfono o dirección que haya indicado la persona que detecta la situación de conflicto en el espacio público.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público, delimitado por la persona demandante, según el proyecto definido previamente (días, horas y contactos con las personas implicadas).
- ✓ Presencial: mediante cita previa, en las oficinas de la calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Asegurar que el tiempo de intervención de todos los programas desplegados por el SGC sea, como mínimo, de tres meses (media anual).

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

DESCRIPCIÓN

Los servicios de atención social básicos o servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos y ciudadanas de manera personalizada

e incluyen un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales cuyo objetivo es mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas.

Los servicios de atención a la dependencia se orientan especialmente a las personas cuya autonomía personal se ha visto afectada. Según la necesidad de ayuda de la persona para llevar a cabo diversas de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley 39/2006 son los siguientes:

- ✓ Grado I o dependencia moderada: cuando la persona necesita ayuda al menos una vez al día (por ejemplo, comer y beber, regulación de la micción o defecación, lavarse, vestirse, etc.), o tiene necesidades de ayuda intermitente o limitada para mantener su autonomía personal.
- ✓ Grado II o dependencia severa: cuando la persona necesita ayuda dos o tres veces al día, pero no requiere de la presencia permanente de una persona cuidadora, o tiene necesidades de ayuda extensa para mantener su autonomía personal.
- ✓ Grado III o gran dependencia: cuando la persona necesita ayuda varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía mental o física, necesita la presencia indispensable y continuada de otra persona o tiene necesidad de ayuda generalizada para mantener su autonomía personal.

UTILIDAD

La atención que ofrece la Ley 39/2006 deberá prestarse mediante una oferta de servicios o ayudas económicas compensatorias, una vez hecha la valoración individual del grado de dependencia.

GARANTÍA

La Ley de dependencia reconoce el nuevo derecho a la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas con dependencias. Este derecho debe garantizar la atención de las personas desde el momento en que, de manera estable, necesiten ayuda de otros para llevar a cabo buena parte de las actividades de la vida diaria, como pueden ser comer, vestirse, el cuidado personal, la movilidad esencial, etcétera.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#) y [Decreto 142/2010, de 11 de octubre](#), por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011, prorrogada y ampliada su vigencia para el 2012.
- ✓ [Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia \(LAPAD\)](#), y normativa que la desarrolla.
- ✓ [Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento](#). Derechos Sociales.
- ✓ Orden de bienestar social y familia: [Orden BSF/130/2014](#).

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Una vez la persona solicitante de reconocimiento de situación de dependencia ha sido valorada, la Generalitat de Catalunya emite una resolución que recoge el resultado de esta valoración.
2. En los casos en los que finalmente se reconoce un grado de dependencia (I, II o III), la Generalitat de Catalunya genera una serie de datos personales y económicos que envía a los entes locales para la posterior gestión del caso.
 - 2.1. Sin esta información no es posible el inicio de la elaboración de los acuerdos de atención a la situación personal de dependencia.
3. Prestación de los servicios relacionados que sean procedentes.
4. Seguimiento, renovación, modificación o finalización de los acuerdos de atención.

Ofrece

Atención. Acompañamiento. Económico.

Prestaciones descritas en la LAPAD:

- ✓ Teleasistencia.
- ✓ Ayuda a domicilio (atenciones en el hogar, cuidados personales).
- ✓ Centro de día (para personas mayores, para personas con discapacidad), centro de atención especializada (centros de día ocupacionales).
- ✓ Atención residencial (para personas mayores, para personas con discapacidad física o intelectual, con trastornos mentales o sensoriales).
- ✓ Promoción de la autonomía.
- ✓ Económicas:
 - Prestación por cuidador/a familiar no profesional.
 - Prestación por asistente personal.
 - Prestación vinculada a un servicio (residencial privado, SAD privado, centro de día con plaza privada).

Coste y forma de pago

Gratuito. La emisión de los PIA es gratuita.

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona y SADEP-Atención (Servicio de atención a la dependencia de los distritos de Nou Barris y Sant Andreu).

Información complementaria

- ✓ En los distritos de Sant Andreu y Nou Barris la elaboración de los PIA recae en un equipo centralizado, aunque los canales de comunicación siguen siendo los centros de servicios sociales y el mencionado dispositivo de atención telefónica.
- ✓ El desarrollo normativo de la LAPAD establece un régimen de compatibilidades e incompatibilidades entre servicios y prestaciones, con excepción del servicio de teleasistencia, que se puede aplicar en todos los grados. Las compatibilidades se aplican a los grados II y III, por tanto, no se establece un sistema de compatibilidades en el grado I.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:**
 - En los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
 - Puntos de registro: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>.
- ✓ **Telefónico:** 900 922 357, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)) y en la dirección indicada por la persona solicitante y en el SADEP-Atención.
- ✓ **Telefónico:** 900 922 357, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas, y al número indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Correo postal:** a la dirección indicada por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Otras administraciones:** en última instancia, el acuerdo PIA, una vez finalizado, se envía a la Generalitat de Catalunya para su resolución. Los canales de recepción de la resolución dependen en todo momento de la operativa de la Generalitat de Catalunya.

Objetivo de gestión

- ✓ Tramitar anualmente un mínimo de 8.000 PIA iniciales.

SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL DOMICILIARIA

DESCRIPCIÓN

Gestionar los servicios que dan cobertura a las necesidades básicas de las personas y que ayudan a incrementar su autonomía, seguridad y bienestar en el hogar con el objetivo global de mejorar la calidad de vida de las personas en su entorno habitual y facilitar la permanencia en el domicilio.

UTILIDAD

- Apoyo a las tareas de cuidados y atención personal de las personas designadas por los equipos básicos de atención social (EBAS).
- Soporte a las tareas de mantenimiento de las condiciones de higiene y salubridad de sus viviendas.
- Atención de las emergencias y de las peticiones de ayuda al domicilio.
- Minimizar la soledad de las personas mayores.

GARANTÍA

- ✓ Garantizar la seguridad de las personas en el hogar.
- ✓ Prevenir situaciones de soledad de las personas mayores.
- ✓ Garantizar la cobertura de las necesidades básicas (cuidados, higiene y alimentación).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#) y [Decreto 142/2010, de 11 de octubre](#), por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011, prorrogada y ampliada su vigencia para el 2012.
- ✓ [Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia \(LAPAD\)](#), y normativa que la desarrolla.
- ✓ Ley 14/2010, de los derechos y las oportunidades de la infancia y la adolescencia.
- ✓ [Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento](#). Derechos Sociales.
- ✓ Orden de bienestar social y familia: [Orden BSF/130/2014](#).

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Los derivados de la normativa reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Los derivados de los protocolos de activación y atención de cada uno de los equipos que gestionan los servicios.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una puntuación media igual o superior a 7 en la encuesta de satisfacción telefónica realizada en una muestra significativa de personas usuarias del servicio de teleasistencia y servicio de ayuda a domicilio.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Descripción

Conjunto de actividades que se llevan a cabo básicamente en el hogar de la persona o familia, dirigidas a proporcionar atención personal y, de manera complementaria, en determinados casos, ayuda en la limpieza y el mantenimiento del hogar a personas o familias residentes en

Barcelona, con dificultades para desarrollar las actividades de la vida diaria, dificultades de integración social o con falta de autonomía personal, y valoradas desde los equipos básicos de atención social del Ayuntamiento de Barcelona.

La ayuda a domicilio tiene dos vertientes:

- La atención personal, que se dirige fundamentalmente al cuidado de la persona o personas atendidas en el domicilio y al apoyo al entorno cuidador. Incluye tareas de apoyo en la higiene y el cuidado personal, en el control de la alimentación y la medicación y en la movilización de la persona. También puede incluir tareas de acompañamiento, de ayuda en la adquisición de hábitos y tareas complementarias.
- La limpieza del hogar consiste en ofrecer apoyo a la limpieza ordinaria de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad. Solo se prescribirá como complementario de la atención personal.

El objetivo básico de la ayuda a domicilio es mejorar la calidad de vida de las personas, aumentando las posibilidades de permanencia de la persona usuaria en su domicilio e incrementando o manteniendo la autonomía de la persona atendida y de su familia o unidad de convivencia.

El servicio tiene tres modalidades:

1. SAD LAPAD: se dirige a las personas que son beneficiarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia. Las características de esta modalidad, por lo tanto, se ajustarán a lo que determina este marco legal y, en concreto, las condiciones y estipulaciones de la prestación del servicio se establecerán en el Plan individual de atención (PIA) validado por los órganos competentes y con la intensidad que allí se establezca.
2. SAD SOCIOEDUCATIVO: es la modalidad de servicio dirigida a dar apoyo en la adquisición o recuperación de habilidades sociales y de organización familiar y del hogar. Las características y duración de estos servicios vienen determinadas por la existencia de un plan de trabajo liderado desde los equipos básicos de atención social del Ayuntamiento, que es de carácter temporal, entendiéndose que la temporalidad está sujeta a los objetivos de dicho plan de trabajo. Este tipo de servicio se dirige a dos perfiles diferentes de población, por lo que se distinguirán dos subtipologías:
 - a. SAD SOCIOEDUCATIVO-ADULTOS: modalidad dirigida a personas en situación de riesgo social debida a situaciones derivadas de alguna enfermedad o trastorno o bien a causa de una situación crítica en la convivencia o en las relaciones familiares o sociales. Debido a esta situación de riesgo social, requieren apoyo para la recuperación o adquisición de habilidades de autocuidado, de la autosuficiencia en el desarrollo de actividades cotidianas y, en su caso, de convivencia pacífica o protección de las personas en situación de vulnerabilidad.
 - b. SAD Socioeducativo-Infancia y familia: esta modalidad de servicio está orientada a dar atención a familias con hijas e hijos menores de 18 años que se encuentran en una situación de vulnerabilidad que implica dificultades para el desarrollo de las funciones parentales o en situaciones de riesgo de infancia, tal como está definido en la Ley 14/2010, de los derechos y las oportunidades de la infancia y la adolescencia, y que se encuentran en procesos de intervención social en los equipos básicos de atención social. El servicio se orienta a la recuperación o adquisición de habilidades parentales y a dar apoyo a la organización familiar para estimular su autonomía, tanto individual como familiar.
3. SAD PARA ATENDER NECESIDADES TEMPORALES: es la modalidad de servicio dirigida a la atención de personas en situación de fragilidad que requieren una atención que no puede demorarse hasta que se consiga el reconocimiento de derechos por acceso a otras prestaciones u otras modalidades de este servicio. Son personas que pueden encontrarse en el proceso de reconocimiento del grado de dependencia, sin que este sea efectivo, y que necesitan ayuda para el desarrollo de las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria; también pueden ser personas con una situación de necesidad sobrevenida y temporal. Se trata de servicios que cumplen una doble función: la asistencial para cubrir aquellos

aspectos que las personas no pueden asumir de forma autónoma o con la ayuda de su red social y familiar, y, también, la preventiva, ya que, a partir de la identificación de riesgos se propone un servicio que evite el deterioro y, en su caso, también permita la detección de otros riesgos en el ámbito doméstico que puedan afectar a la persona. Se trata de un servicio temporal para el que se establece una duración estándar de 3 meses que podrá ser ampliable si la evaluación de necesidades por parte de los y las profesionales de los equipos básicos de servicios sociales así lo determina y se autoriza expresamente.

Ofrece

Atención. Acompañamiento. Prestación en forma de horas de atención personal en el domicilio y de hora de limpieza del domicilio.

Coste y forma de pago

Copago. La LAPAD prevé, en su artículo 33, la participación de las personas beneficiarias en el coste de las prestaciones no económicas. En Cataluña, el despliegue normativo al respecto está recogido en la [Orden BSF/130/2014](#) y en la [Orden 8/2019](#).

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales (CSS).
- ✓ Servicio de atención a la dependencia (SADEP).
- ✓ Servicio de intervención social (SIS).

Información complementaria

Los EBAS son los centros donde se puede pedir información y cita previa para valorar la solicitud del servicio.

Calendario e intensidad del acompañamiento según prescripción de los EBAS. En condiciones normales, se presta en horarios laborales (excluyendo los sábados por la tarde, domingos y festivos, y en horario de 22.00 a 7.00 horas).

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores.
- ✓ **Telefónico:** las personas interesadas en solicitar atención tienen que pedir cita previa al teléfono 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores.
- ✓ **Telefónico:** 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas, y al número indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** el servicio se presta en el domicilio de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Iniciar la prestación del servicio en el hogar, en un 80 % de las solicitudes con carácter normal (fecha no fija), en el plazo de 21 días hábiles a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación (siempre que no sea por causas ajenas a la gestión del servicio).

MODALIDAD 2: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

Descripción

Es una modalidad del servicio de atención domiciliaria centrado en la persona, que permite mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas mayores, personas con diversidad funcional y personas con valoración de dependencia.

El servicio tiene dos niveles de actuación: la teleasistencia básica y la teleasistencia avanzada, que se ofrecen a todas las personas usuarias.

La teleasistencia básica facilita asistencia a las personas usuarias de forma permanente, las 24 horas del día y todos los días del año con el objetivo de dar una respuesta inmediata ante situaciones de petición de ayuda, y ofrece de forma permanente una respuesta inmediata y adecuada a las necesidades presentadas, bien mediante las unidades móviles del servicio, bien movilizando otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad (bomberos, 061, etc.).

También actúa de forma preventiva, manteniendo un contacto continuado con la persona usuaria a través de llamadas telefónicas periódicas para evitar situaciones de inseguridad o aislamiento.

La teleasistencia avanzada complementa la teleasistencia básica con dispositivos de seguridad, que permiten tener información inmediata del entorno de la persona usuaria, para la detección de riesgos para su salud o de su hogar. Eso reduce el tiempo de respuesta y aumenta la independencia y la autonomía de la persona usuaria. Hay diferentes tipos de dispositivos: los relacionados con riesgos de la persona (inactividad, caídas), riesgos en el hogar (fuego/humo, gas) y riesgos fuera del domicilio (teleasistencia móvil, monitorización inteligente del movimiento para la autonomía con localizador [MIMAL]).

Este modelo de atención trata a la población usuaria como un grupo diverso, e intensifica la atención de personas con especial riesgo o vulnerabilidad. Se establecen tres niveles de atención: básico, medio y alto, que determinan tanto la frecuencia de las llamadas de seguimiento (cada 15, 30 o 45 días) como los dispositivos de seguridad que se instalan en el hogar.

El objetivo básico del servicio de teleasistencia es mejorar la calidad de vida de las personas, aumentando las posibilidades de permanencia de los usuarios en su domicilio e incrementando la autonomía de las personas atendidas y de su familia o unidad de convivencia. Con esta finalidad:

- ✓ Proporciona un contacto permanente con el exterior y acceso a los servicios de la comunidad.
- ✓ Da respuesta de forma inmediata en caso de emergencia.
- ✓ Brinda seguridad y apoyo a la persona usuaria y a la familia.
- ✓ Favorece la permanencia de la persona en su domicilio habitual.
- ✓ Reduce el riesgo de aislamiento social y el sentimiento de soledad.

Ofrece

Recursos materiales. Información / Datos. Orientación. Atención. Equipo tecnológico instalado en el domicilio con prestaciones de monitorización y comunicación con la central de atención.

Coste y forma de pago

Servicio gratuito para personas usuarias con línea telefónica fija.

Si no se dispone de línea telefónica fija y la persona solicitante no puede adaptar la línea telefónica móvil, el servicio tiene un coste asociado de 4,3 euros mensuales.

Información complementaria

- ✓ Tecnología básica instalada en el domicilio.
- ✓ Tres niveles de atención y asistencia, en función de las características sociales y sanitarias de la persona: bajo, medio y alto.
- ✓ Los y las profesionales del servicio le recomiendan a la persona usuaria aquellas prestaciones tecnológicas y de atención que más se ajusten a sus necesidades y estilo de vida, teniendo siempre en cuenta su punto de vista.
- ✓ Custodia de llaves.

- ✓ Seguimiento telefónico cada 45, 30 o 15 días, dependiendo del nivel.
- ✓ Campañas de fomento del envejecimiento con hábitos de vida saludable mediante llamadas, materiales informativos y talleres.
- ✓ Campañas de seguridad y prevención.
- ✓ Movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, social y domiciliaria.
- ✓ Programas de apoyo para las personas cuidadoras.
- ✓ Servicio de geolocalización para personas con deterioro cognitivo leve o moderado que disponen de una persona de referencia.
- ✓ Tecnología avanzada en los casos en los que se estime oportuno.
- ✓ Recordatorios de agenda (visitas médicas, toma de medicación...).
- ✓ Llamadas masivas en situaciones de emergencias.
- ✓ Información, orientación y derivación hacia otros programas de apoyo a las personas, en los casos que requieran una ayuda más intensiva (por ejemplo, servicios sociales básicos, “Vincles”, servicios de voluntariado social...).

Canales de petición

- ✓ **Presencial:**
 - En los CSS (centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona).
 - En el área básica de salud correspondiente al domicilio de la persona solicitante.
 - En la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) de la plaza de Sant Miquel:
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>.
- ✓ **Telemático:** a través de la Oficina Virtual de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:**
 - En los CSS ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
 - En el [Área Básica de Salud](#) correspondiente al domicilio de la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** la empresa prestadora se pone en contacto con la persona usuaria para concertar la cita de instalación.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el domicilio de la persona usuaria.
- ✓ **Telefónico:** la empresa prestadora del servicio llama a la persona usuaria para coordinar la visita de alta.

Objetivo de gestión

- ✓ Llevar a cabo la instalación del servicio en el hogar en un máximo de quince días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento, en un mínimo de 80 % de los casos, siempre que no sea por causas ajenas a la gestión del servicio.
- ✓ Mantener la calidad del servicio con una nota media mínima de 8,5.

MODALIDAD 3: COMIDAS A DOMICILIO

Descripción

Servicio temporal consistente en la preparación y el reparto de comidas equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene en el domicilio de la persona beneficiaria.

Ofrece

Alimentación. Recursos materiales. Las personas usuarias reciben, de forma temporal, una ración de comida equilibrada y saludable en condiciones de calidad e higiene adecuadas. Productos con certificación ambiental, de temporada y frescos.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.
- ✓ SADEP.
- ✓ SIS.

Información complementaria

Prescripción según la valoración del caso que haga el o la profesional del EBAS referente del caso:

- ✓ Mayoritariamente consistente en el reparto de la comida, con la frecuencia que determina el prescriptor.
- ✓ Recurso temporal (tres meses de duración) sujeto a un plan de trabajo revisable por el o la profesional de referencia de los equipos básicos de atención social.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores con cita previa.
- ✓ Telefónico: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa al teléfono 936 197 311.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: reparto en el domicilio de las personas beneficiarios.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 90 % de las prescripciones hechas en menos de diez días hábiles.

SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL, DIURNA Y ALTERNATIVAS HABITACIONALES PARA PERSONAS MAYORES

DESCRIPCIÓN

Gestionar los servicios residenciales dirigidos a las personas mayores de la ciudad para mantener el bienestar en su vida cotidiana y cubrir sus necesidades con el máximo nivel de calidad posible cuando estas personas ya no pueden permanecer en su entorno habitual, procurando servicios adaptados a su vida, nivel de autonomía y necesidad de ayuda.

UTILIDAD

- ✓ Ofrecer posibilidades diversas de acogida residencial para personas mayores en el momento en que no pueden seguir viviendo en su entorno habitual.

- ✓ Garantizar el cuidado y la atención adecuada al nivel de autonomía, necesidad y ayuda requeridos.
- ✓ Garantizar la atención a las personas mayores en situaciones de urgencia social.
- ✓ Ofrecer prestaciones económicas para atender el pago de un servicio de soporte para mejorar la calidad de vida, tanto de las personas mayores que residen en domicilios privados y necesitan un cuidado continuado, como de las personas que cuidan de ellas.

GARANTÍA

- ✓ Cumplimiento de la normativa reguladora de los servicios.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#), y las posteriores modificaciones, que configura un nuevo sistema de servicios sociales con la finalidad de asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida. Esta ley configura el acceso a los servicios sociales como un derecho subjetivo universal.
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011](#), prorrogada y ampliada su vigencia para el 2012.
- ✓ [Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia \(LAPAD\)](#), y normativa que la desarrolla.
- ✓ [Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda](#), entendido como el derecho de toda persona a acceder a una vivienda digna que sea adecuada, en las diversas etapas de la vida de cada una, a la situación familiar, económica y social y a la capacidad funcional, recogiendo, por lo tanto, aspectos que tienen una incidencia importante en el colectivo de las personas mayores.

Precios públicos. Véase:

- ✓ Orden de bienestar social y familia [BSF/130/2014](#).
- ✓ [PRECIOS PÚBLICOS PARA RESIDENCIAS, VIVIENDAS TUTELADAS, CENTROS DE DÍA 2023](#).

Actualizados por la Generalitat:

- ✓ [Orden DSO/260/2022, de 3 de diciembre, por la que se actualizan los precios e importes de determinados servicios sociales de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública](#).

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la normativa reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los derivados de los protocolos de activación y atención de cada uno de los equipos que gestionan los servicios.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales para personas mayores igual o superior al 95 %.
- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las **viviendas con servicios** de la ciudad.
- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90% de las plazas disponibles de los **apartamentos tutelados**.
- ✓ Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo: SAUV.
- ✓ Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas al Respir Plus que cumplen los requisitos en un plazo máximo de 70 días.
- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de **centro de día**.

MODALIDAD 1: RESIDENCIAS MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES

Descripción

Acogida residencial con carácter permanente y de asistencia integral dirigido a personas que necesitan una atención y supervisión constantes dada su falta de autonomía personal, situación de dependencia u otras circunstancias económicas, sociales o familiares que hacen que no puedan quedarse en su domicilio.

Ofrece

SERVICIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN DIRECTA

Área de cuidados y atención, y sanitaria

- Higiene de las personas residentes.
- Promoción de la autonomía y mantenimiento de capacidades.
- Administración de la medicación de la persona residente.
- Rehabilitación de la persona residente.
- Programa de gestión del dolor y cuidados al final de la vida.
- Programa de atención urgente y de fomento de la autonomía personal.

Área de acompañamiento y apoyo personal, familiar y social

- Apoyo social.
- Apoyo familiar.
- Programa anual de actividades.
- Programa de participación y de relaciones del equipamiento con el entorno.

Área de servicios generales

- Alimentación.
- Alojamiento.
- Lavandería de la ropa del centro y de la ropa personal de las personas usuarias.
- Limpieza.
- Conserjería.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Podología.
- Peluquería.

Coste y forma de pago

Precio público. Véase:

[PRECIOS PÚBLICOS PARA RESIDENCIAS, VIVIENDAS TUTELADAS, CENTROS DE DÍA 2023](#)

Actualizados por la Generalitat:

[Orden DSO/260/2022, de 3 de diciembre, por la que se actualizan los precios e importes de determinados servicios sociales de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.](#)

Centros prestadores

- | | | |
|---|--|------------|
| ✓ | Residencia Fort Pienc - C/ Sardenya, 139-147 | 137 plazas |
| ✓ | R. Parc Guinardó - C/ Garriga i Roca, 62 | 45 plazas |
| ✓ | R. Francesc Layret - Gran Via de les Corts Catalanes, 477 | 66 plazas |
| ✓ | R. Josep Miracle - Pl. Bonet i Muixí, 1 | 50 plazas |

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los CSS ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).

Canales de gestión

- ✓ Presencial:

-
- En los CSS ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
 - En el [Consortio de Servicios Sociales de Barcelona](#).

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en las residencias municipales, al ingreso de la persona usuaria.

Objetivo de gestión

- ✓ Asegurar una media anual de ocupación del 95 % del total de plazas residenciales municipales.

MODALIDAD 2: VIVIENDAS CON SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES

Descripción

Son viviendas sociales de alquiler protegido, propiedad del Instituto Municipal de la Vivienda (IMHAB), dirigidas a personas mayores (a partir de 65 años), con capacidad para llevar a cabo las actividades de la vida diaria de forma autónoma o con necesidad de supervisión y que no tienen vivienda o no es accesible.

El objetivo es ofrecer a las personas mayores de la ciudad una vivienda adaptada, segura, confortable e integrada en la comunidad, con la ayuda necesaria para mantener su autonomía personal, evitando el aislamiento y la soledad no deseada.

Ofrece

Los servicios que ofrecen son los siguientes:

- ✓ Dirección del equipamiento.
- ✓ Conserjería.
- ✓ Auxiliar de geriatría.
- ✓ Auxiliar de limpieza.
- ✓ Actividades de dinamización comunitaria.
- ✓ Servicio de alarmas internas.
- ✓ Apoyo al pequeño mantenimiento de la vivienda y zonas comunes.
- ✓ Servicio de lavandería.
- ✓ Servicio de teleasistencia municipal.
- ✓ Servicio de administración del edificio.

Coste y forma de pago

El precio de alquiler que pagará la persona se establece en función de su capacidad económica. Se garantizará que la persona disponga de una cantidad mínima equivalente al 85 % del IRSC (una persona sola) y del 130 % del IRSC (dos personas).

Pago mediante domiciliación bancaria en el Instituto Municipal de la Vivienda y Rehabilitación (IMHAB).

Centros prestadores

Actualmente hay 24 promociones de viviendas con servicios para personas mayores en la ciudad de Barcelona.

Canales de petición

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona <https://www.habitatge.barcelona/ca/xarxa-oficines>.

Canales de gestión

- ✓ Inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de Barcelona (RSHPOB, por sus siglas en catalán).
- ✓ Solicitud de participación en la convocatoria de adjudicación de viviendas dotacionales con servicios para personas mayores.

-
- ✓ Valoración de la autonomía funcional de la persona mayor.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el propio equipamiento.

Objetivo de gestión

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las viviendas con servicios de la ciudad.

MODALIDAD 3: APARTAMENTOS TUTELADOS

Descripción

Los apartamentos tutelados ofrecen una vivienda con ayuda profesional para personas mayores, de más de 65 años y excepcionalmente personas de más de 60 años, autónomas que, por circunstancias sociofamiliares, no pueden permanecer en el propio hogar y que requieren de ciertas ayudas funcionales o sociales para vivir de manera independiente.

Ofrece

- ✓ Ayuda básica y a la autonomía personal.
- ✓ Acompañamiento y apoyo social.
- ✓ Dinamización y apoyo a las relaciones comunitarias.
- ✓ Servicios complementarios: peluquería, podología.
- ✓ Lavandería.
- ✓ Apoyo al pequeño mantenimiento.
- ✓ Comidas en compañía.

Coste y forma de pago

Segundos precios públicos vigentes. El cálculo del copago de la persona usuaria irá en función de su capacidad económica, y queda determinado por la Orden TSF/230/2019.

Centros prestadores

El Ayuntamiento de Barcelona dispone de dos equipamientos de apartamentos:

- Pau Casals (distrito de Nou Barris).
- Josep Miracle (distrito de Sants-Montjuïc).

Canales de petición

- ✓ Casos provenientes y derivados desde los siguientes servicios:
 - SAUV (Servicio de acogida de urgencias en la vejez).
 - Otros servicios municipales que dependen de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo.
 - Centros de servicios sociales de atención primaria.

Canales de gestión

- ✓ Técnico/a de referencia del Departamento de Atención Residencial, Diurna y Alternativas Habitacionales para Personas Mayores.

Canales de recepción

- ✓ La recepción de la prestación ya es presencial en el propio equipamiento.

Objetivo de gestión

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las plazas disponibles.

MODALIDAD 4: SAUV (SERVICIO DE ACOGIDA DE URGENCIAS EN LA VEJEZ)

Descripción

El SAUV proporciona la acogida residencial temporal a personas con vinculación territorial demostrada en la ciudad de Barcelona, mayores de 65 años (o, excepcionalmente, de menor edad) que, por motivos varios, se encuentran en una situación de urgencia social, incluidos los presuntos maltratos, y ante la cual la única respuesta válida es el ingreso en un centro residencial para personas mayores.

Ofrece

Recurso de centro residencial para personas mayores, bien en plazas de Llars Mundet bien en plazas residenciales homologadas según el acuerdo marco.

Los objetivos son los siguientes:

- ✓ Facilitar y crear un ambiente propio de un hogar lo más adecuado posible a las necesidades de las personas usuarias.
- ✓ Crear un ambiente rico en estímulos y donde se viva con una buena calidad de vida.
- ✓ Desarrollar un sistema de vida residencial que potencie la autonomía y el autocuidado.
- ✓ Promover servicios de atención a las personas usuarias con la máxima eficiencia y con calidad óptima.
- ✓ Facilitar a las personas la transición hacia un recurso definitivo, tanto si es de carácter asistencial como si se trata de la vuelta a un domicilio particular.
- ✓ Coordinarse con los servicios sociales de referencia, los servicios de atención a la salud y la red relacional para ofrecer la mejor atención a las personas y, en especial, durante el proceso de salida hacia un recurso definitivo.

Coste y forma de pago

El coste de la plaza residencial se cubre con la aportación de la persona mayor y el importe que la persona no cubre lo asume el IMSS, según los precios acordados en el acuerdo marco y los precios públicos vigentes.

Centros prestadores

Las plazas en residencias para personas mayores homologadas en el acuerdo marco y las plazas de Llars Mundet (según convenio).

Canales de petición

- ✓ CSS, SIS, SASSEP y otros servicios adscritos a la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo.
- ✓ Centros sociosanitarios y hospital de agudos.

Canales de gestión

- ✓ A través del entorno web www.sauv.cat.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el propio equipamiento.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo.

MODALIDAD 5: RESPIR PLUS

Descripción

Respir Plus es un programa de prestaciones económicas que pretende mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores que residen en domicilios privados y necesitan un cuidado continuado, como de las personas cuidadoras. La prestación consiste en una cuantía económica única y puntual con la finalidad que puedan hacer frente al pago de un servicio de apoyo.

Ofrece

Económico

- ✓ Prestación para estancias temporales limitadas a centros residenciales privados para personas mayores.
- ✓ Prestación de servicios privados de atención domiciliaria para personas mayores.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Departamento de Atención Residencial, Diurna y Alternativas Habitacionales para Personas Mayores del IMSS.

Canales de petición

- ✓ Para hacer los trámites de solicitud: mediante un trámite telemático habilitado en el Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona, o por registro oficial en formato papel, según los mecanismos oficiales actuales establecidos al respecto.
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001404>
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001404>

Canales de gestión

- ✓ OPSE, Departamento de Atención Residencial, Diurna y Alternativas Habitacionales para Personas Mayores.

Canales de recepción

- ✓ OPSE, Departamento de Atención Residencial, Diurna y Alternativas Habitacionales para Personas Mayores.

Objetivo de gestión

- ✓ Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas que cumplan los requisitos en un plazo máximo de 70 días.

MODALIDAD 6: CENTRO DE DÍA

Descripción

Equipamiento que ofrece una atención integral diurna a las personas mayores en situación de dependencia adaptada a sus necesidades físicas, sociales y cognitivas, que pretende mejorar al máximo el nivel de autonomía personal de las personas atendidas y constituye un apoyo a sus familias complementando el cuidado que estas familias ejercen en el entorno domiciliario.

Ofrece

- ✓ Instalación.
- ✓ Apoyo y cuidado personal.
- ✓ Apoyo familiar.
- ✓ Apoyo social.
- ✓ Alimentación.
- ✓ Programa individual de atención.
- ✓ Programa de actividades de dinamización.
- ✓ Programa de actividades y de relación con el entorno.

Coste y forma de pago

Según determine la calculadora de copago del Programa individual de atención sujeto a la [Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia](#).

Forma de pago: domiciliación bancaria.

Centros prestadores

El Ayuntamiento de Barcelona gestiona los siguientes centros de día:

- ✓ Casa Bloc: 38 plazas.
- ✓ Fort Pienc: 30 plazas.

Canales de petición

- ✓ Centros de servicios sociales o Consorcio de Servicios Sociales.

Canales de gestión

- ✓ Haber solicitado previamente el reconocimiento de la situación de dependencia, reconocimiento de grado I, II o III, y haberse apuntado a la lista de espera del centro.

Objetivo de gestión

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de centro de día.

SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

Ofrecer una atención urgente a las personas afectadas por una situación que exige una intervención profesional inmediata e ineludible, con la finalidad de evitar o minimizar el perjuicio o riesgo de las personas afectadas. La atención es para la ciudad de Barcelona y los municipios del AMB con los que hay convenio de colaboración. En general:

- ✓ Cuando peligra la integridad física o psíquica de la persona.
- ✓ Cuando hay certeza de que se está produciendo maltrato y no hay **factores de protección** en el entorno más inmediato que lo puedan evitar o contener.

UTILIDAD

Situaciones de urgencia más frecuentes:

- ✓ Pérdida repentina de alojamiento.
- ✓ Maltrato o sospecha de maltrato grave a un niño o niña o a personas mayores o dependientes.
- ✓ Maltrato por violencia de género.
- ✓ Pérdida de autonomía funcional parcial o total (accidente, enfermedad repentina, etc.).

- ✓ Desaparición del cuidador o cuidadora principal.
- ✓ Falta de alimentación, principalmente en el caso de personas en situaciones de especial vulnerabilidad: infancia, personas mayores, personas con discapacidad, etc.
- ✓ Otras necesidades perentorias puntuales: medicación urgente en caso de enfermedad.
- ✓ Necesidad imprescindible de desplazamiento por motivos familiares, laborales, etc.
- ✓ Cualquier otra situación en que las personas requieran de atención psicosocial inmediata.

GARANTÍA

El CUESB trabaja basándose en un sistema de gestión procedimental y reforzado con protocolos y convenios de colaboración con todas las entidades, servicios y grupos operativos que actúan en la ciudad (SPEIS, GU, SEM, ME, IMLCFC, CSS, etc.).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

[Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Acceso en situación de urgencia:
 - ✓ La persona o familia puede acudir al CUESB por iniciativa propia, derivada por el CSS de referencia o bien orientada por otros servicios municipales. Para la ciudadanía hay un teléfono gratuito, el 900 703 030.
 - ✓ Los servicios externos, Guardia Urbana, SPEIS, hospitales, etc., también derivan los casos al CUESB, que atenderá, valorará y gestionará la urgencia (articulando y proveyendo los recursos necesarios).
2. Se analiza la demanda y se determina si la situación planteada requiere una actuación inmediata. Si se valoran indicadores de riesgo: se hace una entrevista presencial con la persona o personas afectadas —en el CUESB o desplazándonos al lugar donde se encuentra la persona.
3. Se hace un diagnóstico de necesidades y, en función de la situación detectada, se asignan los efectivos necesarios. El perfil de la persona o personas afectadas determinará el protocolo o procedimiento que hay que seguir.
4. Se facilita información y orientación sobre los trámites y gestiones necesarios para atender la situación.
5. Para dar cobertura a las necesidades básicas siempre fuera del horario de cobertura de los servicios básicos y especializados (alimentación, alojamiento, higiene, ayudas económicas).
6. Finalmente, la persona será derivada al servicio que corresponda para que se pueda dar continuidad a la atención, si se valora necesario.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener un grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante $\geq 8/10$.
- ✓ Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN PSICOSOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE URGENCIA SOCIAL

Descripción

Atención integral a las personas que han sido víctimas de una situación de urgencia social que ha alterado su vida cotidiana y que ha producido un desequilibrio emocional sobre el que es necesario intervenir de manera inmediata, con el fin de disminuir el padecimiento de la persona.

Ofrece

Información. Atención/orientación. Acompañamiento. Atención psicológica, acompañamiento personal, atención personal, información y orientación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador (CUESB).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico cuesb@bcn.cat.
- ✓ **Telefónico:** 900 703 030.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador (CUESB).
- ✓ **Telefónico:** 900 703 030 y al teléfono de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:**
 - En el centro prestador (CUESB).
 - En el espacio público, en el lugar del suceso.
 - En el domicilio particular de la persona solicitante. La atención es presencial, inmediata, con posterior derivación a los servicios de atención social básicos o especializados.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer atención psicosocial al 100 % de las personas que la requieran.

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

Descripción

Ayudas económicas facilitadas para cubrir las necesidades básicas como alimentación, medicación, higiene, etc., de las personas en situaciones en las que la necesidad aparece en un horario en el que la persona o familia no puede acudir al servicio de referencia (CSS, SARA, SIS, SAIER, etc.).

Ofrece

Económico. Con dinero en metálico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).

Información complementaria

La concesión de la ayuda requiere de valoración previa por parte de los y las profesionales del CUESB, que tendrán que establecer la situación de emergencia o de alto riesgo social que motiva la demanda.

El CUESB siempre presta esta atención como complementación de otros servicios y, por tanto, es requisito indispensable que el centro de atención social de referencia del ciudadano no esté en horario de atención.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** cualquier ciudadano o ciudadana de la ciudad de Barcelona se puede dirigir por su cuenta a las dependencias del CUESB para que se pueda llevar a cabo la valoración.
- ✓ **Telefónico:** en situaciones justificadas por falta de autonomía también podemos desplazarnos al domicilio de la persona solicitante, que previamente deberá llamar al 900 703 030.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** con los y las profesionales (psicólogos/as y trabajadores/as sociales) del CUESB.
- ✓ **Telefónico:** 900 703 030 y al teléfono de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por parte del o la profesional del CUESB.

Objetivo de gestión

- ✓ Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

MODALIDAD 3: AYUDA URGENTE A DOMICILIO

Descripción

Atención urgente de apoyo a domicilio por pérdida de autonomía repentina de la persona afectada o del cuidador o cuidadora de esta última. Cuando el hecho se produce fuera del horario del servicio de referencia y la persona o personas afectadas no disponen de recursos económicos ni familiares para recibir la atención necesaria.

O, en el caso de disponer de estos, no se pueden activar en el momento de la necesidad.

Ofrece

Acompañamiento. Documento. Apoyo en las actividades básicas de la vida diaria (compra y realización de comidas, ayuda para la higiene, para vestirse, etc.). Informe posterior de derivación al CSS correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).

Información complementaria

La concesión de la ayuda requiere de valoración previa por parte de los y las profesionales del CUESB, que tendrán que establecer la situación de emergencia o de alto riesgo social que motiva la demanda.

El CUESB siempre presta esta atención cuando, por horario, el servicio que tendría que prestar la atención (SIS, CSS, SARA, SAIER, etc.) no está disponible.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** cualquier ciudadano o ciudadana de la ciudad de Barcelona se puede dirigir por su cuenta a las dependencias del CUESB para que se pueda llevar a cabo la valoración.
- ✓ **Telefónico:** en situaciones justificadas por falta de autonomía también podemos desplazarnos al domicilio de la persona solicitante, que previamente deberá llamar al 900 703 030.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en el domicilio de la persona afectada. Los psicólogos/as y trabajadores/as sociales del CUESB hacen la valoración de la ayuda, que será desempeñada por los técnicos y técnicas auxiliares del CUESB.
- ✓ **Telefónico:** 900 703 030 y al teléfono de la persona afectada.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el domicilio de la persona afectada, si se valora positivamente el servicio por parte de los y las profesionales del CUESB.

Objetivo de gestión

- ✓ Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

Situación que se genera al producirse un suceso de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria en que la seguridad y la vida de las personas pueda peligrar.

Asimismo, aquella situación que implica minimizar los riesgos que puedan afectar al normal funcionamiento de la ciudad.

UTILIDAD

Situaciones de emergencia más frecuentes:

- ✓ Sinistros: incendios, explosiones, inundaciones, hundimientos, etc.
- ✓ La activación de un plan de protección civil en cualquier fase o nivel.
- ✓ La activación del Plan de acción del grupo logístico social:
 - Procedimiento específico operación frío.
 - Procedimiento específico ola de calor.
 - Procedimiento específico apoyo psicosocial.
 - Procedimiento de respuesta a emergencias masivas (PREM).
 - Protocolo de emergencia por violencia machista.

GARANTÍA

El CUESB trabaja basándose en un sistema de gestión procedimental y reforzado con protocolos y convenios de colaboración con todas las entidades, servicios y grupos operativos que actúan en la ciudad (SPEIS, GU, SEM, ME, IMLEC, CSS, etc.).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley de servicios sociales 2007: [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales](#).
- ✓ Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre protección civil: <https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf>.
- ✓ Ley 4/1997, de protección civil de Cataluña: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=145169.
- ✓ Decreto de Alcaldía sobre la instrucción de la protección civil municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf.
- ✓ Creación de la Comisión de Protección Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf.

- ✓ Real decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación médico-forense y de policía científica en sucesos con víctimas múltiples: <https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf>.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los derivados de los protocolos de respuesta a siniestros, Plan de protección civil o Plan de acción del grupo logístico social.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El CUESB es un centro consolidado, único por su especificidad y especialidad, que da cobertura a todas las situaciones de urgencia y emergencia social que se producen en la ciudad de Barcelona. Dispone del certificado internacional de calidad ISO 9001/2015, que garantiza la correcta cooperación y coordinación con todos los servicios y grupos operativos de urgencias y emergencias de la ciudad. Asimismo, en el año 2012 se estableció el primer servicio de emergencias del mundo certificado con la norma ISO 22320/2011, en lo referente a la gestión y dirección de emergencias.

Este reconocimiento ha facilitado la ampliación del área de influencia a los municipios del área metropolitana.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a $\geq 8/10$ en la encuesta de las personas usuarias.
- ✓ Actuar con un tiempo de salida no superior a los 5 minutos en el 95 % de los casos.
- ✓ Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

Descripción

El CUESB ofrece atención psicosocial a las personas afectadas por una emergencia, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, con las siguientes actuaciones:

- ✓ Atención psicosocial en el momento y lugar de la emergencia como tarea prioritaria.
- ✓ Ayuda económica para alimentación, medicación y transporte.
- ✓ Desplazamiento.
- ✓ Alojamiento durante un periodo de tiempo determinado.
- ✓ Ingreso residencial.
- ✓ Alimentación.
- ✓ Duchas y ropero.
- ✓ Información y orientación.
- ✓ Derivación posterior al servicio correspondiente con informe sobre la intervención realizada.

Ofrece

Información / Datos. Atención/orientación. Acompañamiento. Recursos materiales. Economía. Alojamiento. Atención psicológica, atención y acompañamiento personal, información y orientación, ayudas económicas, recursos materiales, alojamiento.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).
- ✓ Centro de Acogida Nocturno de Emergencias (CANE).

Información complementaria

En caso de alojamiento, los días de estancia estándar en el centro serán entre dos y cinco. La acogida finalizará porque las personas pueden volver a su domicilio o porque las condiciones que motivaron la acogida han desaparecido.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:**
 - En el espacio público, en el lugar del suceso.
 - En los centros prestadores (CUESB, CANE).

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a $\geq 8/10$ en la encuesta de las personas usuarias.
- ✓ Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

Descripción

Ayudas económicas o materiales facilitadas para cubrir las necesidades básicas como alimentación, medicación, higiene, ropa, etc., de las personas en aquellas situaciones en las que la necesidad aparece como consecuencia de haber sufrido un hecho traumático (muerte de un familiar por accidente o autolisis, intento de homicidio, etc.) o derivado de un siniestro (incendio de la vivienda habitual, desalojo preventivo, hundimiento, etc.). La concesión de la ayuda requiere de valoración previa por parte de los profesionales del CUESB, que tendrán que establecer la situación de necesidad que motiva la demanda.

Ofrece

Económico. Recursos materiales. Documento. Ayuda económica (dinero en metálico) para atender necesidades urgentes en la atención de la emergencia. Productos requeridos (ropa, zapatos, medicación, etc.). Informe de comunicación o derivación al distrito pertinente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).

Canales de petición

- ✓ **Presencial:**
 - En el centro prestador (CUESB).
 - En el lugar de los hechos.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** por los psicólogos/as y trabajadores/as sociales del CUESB.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por parte del o la profesional del CUESB.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender las emergencias en un tiempo total no superior a 210 minutos en un 90 % de los casos.

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO PARA EMERGENCIA SOCIAL

Descripción

Alojamiento temporal para aquellas situaciones en las que las personas afectadas por un hecho traumático (muerte de un familiar por accidente o autolisis, intento de homicidio) o derivado de un siniestro (incendio de la vivienda habitual, desalojo preventivo, hundimiento, etc.) no pueden pernoctar en su alojamiento habitual y no disponen de otra posibilidad de alojamiento (en casa de familiares, amigos, etc.).

Ofrece

Alojamiento. Documento. Alojamiento temporal en hostales, pensiones, apartamentos y hoteles aplicando los criterios del Acuerdo marco para la prestación del servicio de gestión del alojamiento temporal y manutención de personas y familias en Barcelona y parte de su área metropolitana. Informe de la atención en el distrito correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Por expediente económico abierto a este fin.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).

Información complementaria

La concesión de la ayuda requiere de valoración previa por parte de los profesionales del CUESB, que tendrán que establecer la situación de necesidad que motiva la demanda.

El CUESB siempre presta esta atención en el momento de su intervención, que se produce cuando el suceso precipitante tiene lugar.

Canales de petición

- ✓ Presencial:
 - En el centro prestador (CUESB).
 - En el lugar de los hechos.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: por los psicólogos/as y trabajadores/as sociales del CUESB.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por parte del o la profesional del CUESB.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender las emergencias en un tiempo total no superior a 210 minutos en un 90 % de los casos.

SERVICIO DE APOYO A LOS DESAHUCIOS

DESCRIPCIÓN

Apoyo a la persona ante situaciones de desahucios que desembocan en la pérdida de la vivienda por una resolución judicial.

UTILIDAD

- ✓ Acompañamiento para la búsqueda de recurso habitacional o mantenimiento del recurso habitacional.
- ✓ Transporte de los utensilios personales a otro recurso habitacional o bien a un almacén contratado por el Ayuntamiento.
- ✓ Mantenimiento de los utensilios personales hasta un máximo de tres meses en un almacén contratado por el Ayuntamiento.

GARANTÍA

Cumplimiento normativo como respuesta a la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre](#), por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.
- ✓ [Reglamento por el que se regula el servicio de almacenaje de utensilios procedentes de desahucios judiciales, publicado el 21/05/1999 en el BOPB.](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Acceso al servicio cuando se encuentre en situación de desahucio.
- ✓ Transporte gratuito de los utensilios personales a un almacén, contratado por el Ayuntamiento.
- ✓ Almacenaje durante tres meses de los utensilios personales que deben ser recogidos por la persona interesada y a cargo de esta.

Deberes:

- ✓ No abandonar en la vía pública bienes o utensilios si no está en los términos previstos en la Ordenanza de medio ambiente en relación con los residuos.
- ✓ Facilitar las labores de empaquetado de los utensilios con el fin de facilitar su transporte al almacén.
- ✓ Retirar los utensilios del almacén en un máximo de tres meses. En caso de que esto no ocurra, el Ayuntamiento procederá a tratarlos como residuos.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Información sobre el servicio en los centros de servicios sociales que corresponda por domicilio.
2. El profesional del centro de servicios sociales activa el servicio en una fecha y hora concretas.
3. En la fecha y hora concretada previamente se presenta un transporte al domicilio para hacer la retirada de los enseres y los almacena en el almacén contratado previamente.

Ofrece

Documento. Instalación. Documento de retirada y almacenaje de los utensilios, dirección del almacén.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
- ✓ **Telefónico:** las personas interesadas en solicitar atención tienen que pedir cita previa al teléfono 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)), y en el domicilio del solicitante.
- ✓ **Telefónico:** las personas interesadas en solicitar atención tienen que pedir cita previa llamando al teléfono 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas, y al teléfono de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el domicilio de la persona solicitante. En el momento del transporte de los utensilios se entregará el albarán de salida de paquetes emitido por la empresa que haya contratado el Ayuntamiento.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Realizar el 100 % de los servicios solicitados del servicio de guardamuebles, que se ajusten a los requerimientos del servicio.
- ✓ Realizar el 100 % de los servicios solicitados del servicio de transporte, que se ajusten a los requerimientos del servicio.

SERVICIO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (SEAIA), EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (EAIA) Y SERVICIO DE INTEGRACIÓN FAMILIAR EN FAMILIA EXTENSA (SIFE)

DESCRIPCIÓN

Servicio de atención a la infancia y la adolescencia y a sus familias, integrados por los EAIA y los por el SIFE, distribuidos territorialmente en todos los distritos de Barcelona.

Equipos técnicos, públicos, especializados e interdisciplinarios, según el Decreto 338/1986, de 18 de noviembre, que atienden a niños y niñas y adolescentes de 0 a 18 años y a sus familias, en situación de grave riesgo social o posible situación de desamparo, tanto en la vertiente de su valoración/diagnóstico como en la de su seguimiento y tratamiento.

UTILIDAD

- ✓ Dar apoyo técnico a los servicios sociales básicos y colaborar en las materias de su competencia, con respecto tanto a asesoramiento como a derivación de las situaciones pertinentes, habiendo elaborado previamente el informe correspondiente.
- ✓ Hacer valoraciones especializadas de situaciones de posible desamparo de los niños y niñas derivados, tanto por parte de la DGAIA como por parte de los servicios sociales básicos, elaborando los preceptivos informes, con las propuestas de medidas legales y administrativas de protección necesarias.
- ✓ Promover, establecer y aplicar medidas de inserción social, laboral, educativa y familiar.
- ✓ Hacer el seguimiento, el tratamiento y la evaluación de las medidas de protección vigentes con respecto a los niños y niñas y adolescentes, elaborando los correspondientes informes de actualización, según la normativa vigente.
- ✓ Elaborar y controlar los planes de mejora.
- ✓ Hacer una intervención educativa en el domicilio familiar.

-
- ✓ Valorar la idoneidad de los núcleos de familia extensa, así como su seguimiento intensivo, por parte del SIFE.
 - ✓ Coordinarse con los servicios sociales básicos, con los profesionales de los otros sistemas de bienestar social, con las entidades asociativas y con los otros servicios especializados.
 - ✓ Valorar, en función de los criterios de inclusión, las familias o niños y niñas que forman parte del Servicio de Psicoterapia para niños y niñas, adolescentes y familias vinculado a los SEAIA.
 - ✓ Otras funciones establecidas por el ordenamiento jurídico vigente.

GARANTÍA

Servicio básico garantizado, por delegación de la administración competente, en materia de protección de menores.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Decreto 338/1986, de 18 de noviembre](#), de regulación de la atención a la infancia y adolescencia con alto riesgo social.
- ✓ [Orden de 27 de octubre de 1987](#), por la que se establece el régimen jurídico de los EAIA en alto riesgo social.
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo](#), de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.
- ✓ [Decreto 2/1997, de 7 de enero](#), Reglamento de protección de los menores desamparados y la adopción.
- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre](#), de servicios sociales.
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre](#), por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.
- ✓ [Ley orgánica 8/2021, de 4 de junio](#), de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- ✓ Decreto 63/2022, de los derechos y deberes de los niños y los adolescentes en el sistema de protección, y del procedimiento y las medidas de protección a la infancia y la adolescencia, que ha sido publicado en el DOGC n.º 8643 (<https://dogc.gencat.cat/es/document-del-dogc/index.html?documentId=924783>).
- ✓ [Pacto por la Infancia en Cataluña](#)
- ✓ Resto de requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ A ser escuchados/as y participar en los términos regulados por la ley.
- ✓ A la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión pública o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, condiciones físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, nacimiento, orientación sexual o cualquier otra condición personal o de sus progenitores o representantes legales.
- ✓ Al hecho de que las administraciones actúen según el interés superior del niño, niña o adolescente.
- ✓ De los niños y niñas, a ser protegidos/as de cualquier tipo de violencia.
- ✓ A ser informados/as sobre el proceso de trabajo de los EAIA que les afecta, así como de las propuestas de medidas de protección planteadas, tanto a la familia como a los niños y niñas de más de 12 años, tal como define el proceso administrativo.
- ✓ A la intimidad y a la protección de los datos personales.
- ✓ A hacer una petición de vista de su expediente.
- ✓ A tener una persona referente dentro del servicio.

Deberes:

- ✓ Respetar a las personas con las que se relacionan y el entorno en el que se desarrollan.
- ✓ Cumplir los deberes establecidos en caso de que esté en un centro residencial de protección.
- ✓ Comparecer a las entrevistas convocadas por los EAIA.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la demanda de intervención.
2. Coordinación con equipos técnicos y servicios comunitarios implicados para ampliar la información.
3. Análisis interno del caso mediante el equipo técnico interdisciplinario EAIA.
4. Designación de referente y correferente.
5. Entrevistas con la familia, el niño o niña o adolescente y cualquier otra persona que pueda estar implicada en la situación del niño o niña o adolescente.
6. Valoración y diagnóstico interdisciplinario.
7. Informe, propuesta técnica y de medida administrativa, plan de trabajo y de mejora con la familia.
8. Coordinación y gestión con la administración competente en materia de desamparo, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
9. Seguimiento de las medidas de protección propuestas con las familias o niños/as o adolescentes, y del plan de trabajo/mejora, y efectuar las propuestas técnicas y administrativas que de ello se deriven.
10. Realización de la acción de devolución a la familia, dentro del procedimiento administrativo, de finalización del estudio i/o propuestas de medidas.
11. Cierre de los casos que ya no requieran intervención del EAIA.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Elaborar el 60 % de los estudios de los casos derivados a los EAIA en un máximo de 12 meses.

MODALIDAD 1: EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (EAIA)

Descripción

Equipo técnico especializado en la atención a la infancia y la adolescencia que tiene como objetivo hacer propuestas y seguimiento para la protección de los niños y niñas y adolescentes en situación de posible o confirmado desamparo por parte de sus progenitores o tutores, por el hecho de haber sufrido graves negligencias o maltrato.

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Información. Económico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Se dispone de siete SEAIA territorializados que atienden y dan servicio a la población de toda Barcelona, tanto derivada por los Servicios Sociales como la DGAIA y el SEAIA Central, que atiende situaciones urgentes/prioritarias en 15 días.

Información complementaria

Tratamiento de las competencias parentales, y de las consecuencias de maltrato a los niños y niñas y a sus familias.

Canales de petición

- ✓ Por derivación:
 - De la DGAIA (Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia), órgano de la Generalitat de Catalunya.
 - De los centros de servicios sociales de la ciudad.
 - De otros órganos oficiales competentes.

Canales de gestión

-
- ✓ **Presencial:** en equipamientos. Véase:
<https://guia.barcelona.cat/es/llicitat?tipuscerca=directoris&tipusact=0062001014&especialitat=0062002014004>

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en equipamientos. Véase:
<https://guia.barcelona.cat/es/llicitat?tipuscerca=directoris&tipusact=0062001014&especialitat=0062002014004>

Objetivo de gestión

- ✓ Elaborar el 60 % de los estudios de los casos derivados a los EAIA en un máximo de 12 meses.
- ✓ Elaborar el 75 % de los informes de seguimiento de los niños y niñas y adolescentes con medida de protección en un máximo de 12 meses.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE INTEGRACIÓN FAMILIAR EN FAMILIA EXTENSA (SIFE)

Descripción

Los SIFE, servicios de integración familiar en familia extensa, forman parte de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia y a sus familias, SEAIA, integrados por los equipos EAIA y los SIFE, definidos como equipos técnicos, públicos, especializados e interdisciplinarios, según el Decreto 338/1986, de 18 de noviembre, que atienden a niños y niñas y adolescentes de 0 a 18 años y a sus familias, en situación de grave riesgo social o posible situación de desamparo, tanto en la vertiente de su valoración como de su seguimiento y tratamiento.

Los servicios de integración familiar en familia extensa (SIFE) son unos equipos especializados en la acogida con familia extensa, vinculados a los EAIA territoriales (equipos de atención a la infancia y la adolescencia) que atienden en los diferentes distritos de Barcelona, y complementan la función de estos en las situaciones de niños y niñas y adolescentes en situación de desamparo, con el encargo y objetivo de promover la acogida familiar en familia extensa y valorar y facilitar la integración del niño, niña o adolescente desamparado en una familia con vínculos de consanguinidad (abuelos/as, tíos/as, hermanos/as), así como dar apoyo y acompañamiento especializado para la mejora del bienestar de los niños y niñas y adolescentes acogidos y de las personas que los acogen.

Desarrollados a partir del proyecto de la Generalitat, DGAIA, “Mi familia me acoge”: https://dixit.gencat.cat/es/detalls/Article/Meva_familia_acull.

Cada SIFE está compuesto por dos profesionales expertos en infancia: un trabajador/a social y un psicólogo/a o pedagogo/a. Y pueden contar con el apoyo del educador/a del EAIA en las situaciones que sean necesarias.

Ofrece

Ofrece atención profesional intensiva y acompañamiento psicoeducativo a los niños y niñas y adolescentes, así como a los núcleos acogedores, en diferentes modalidades, incluida la intervención en el domicilio.

Da apoyo en gestiones, información.

Gestiona ayudas económicas, en su caso.

Acompaña, gestiona y supervisa visitas de los niños y niñas y de los adolescentes entre ambos núcleos familiares.

Realiza trabajo grupal, tanto con núcleos acogedores como con adolescentes acogidos por sus familias extensas.

Los SIFE tienen que emitir los informes perceptivos al EAIA y a la DGAIA sean competencia del órgano donde prestan sus servicios, de acuerdo con la normativa o los procedimientos establecidos.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

A los diferentes EAIA de Barcelona donde están adscritos, e integrados en el mismo equipamiento. Actualmente incorporados en las siete SEAIA de Barcelona.

Información complementaria

Tratamiento de las competencias parentales, y de las consecuencias de maltrato a los niños y niñas y a sus familias.

Canales de petición

- ✓ Por derivación:
 - De la DGAIA (Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia), órgano de la Generalitat de Catalunya.
 - De otros órganos oficiales competentes.
- ✓ Por demanda: de un EAIA.
- ✓ Por derivación: de otros órganos oficiales competentes.

Canales de gestión

- ✓ Presencial:
 - En los equipamientos correspondientes.
 - En los domicilios acogedores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial:
 - En los equipamientos correspondientes, y otros equipamientos oficiales notificados previamente.
 - En los domicilios acogedores.

Objetivo de gestión

- ✓ Elaborar el 90 % de los estudios/validaciones de los núcleos de familias extensas en un máximo de 6 meses.
- ✓ Elaborar el 80 % de los informes de seguimiento de acogida familiar en un máximo de 12 meses.

SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS

DESCRIPCIÓN

En Barcelona hay familias que, de manera temporal y por diferentes circunstancias (salud, conciliación de la vida laboral y familiar...), necesitan la colaboración de otras personas para atender a sus hijos e hijas.

El Servicio de Familias Colaboradoras del Ayuntamiento de Barcelona interviene para ayudar a estas familias y les ofrece personas próximas que durante estos momentos las complementen y ayuden a atender a sus hijos.

UTILIDAD

- ✓ Apoyo a las familias de los niños y niñas y adolescentes atendidos.

-
- ✓ Atención a los niños y niñas y adolescentes.

GARANTÍA

El Ayuntamiento, mediante los procedimientos establecidos y la acción profesional garantiza la validación de las familias colaboradoras y el cumplimiento de los acuerdos entre familias.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo](#), de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.
- ✓ Programa municipal para la infancia 2013-2016.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ A ser informados sobre el proceso del trabajo del servicio.
- ✓ A ser escuchados y participar en los acuerdos reguladores que les afecten.
- ✓ A la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión pública o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, condiciones físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, nacimiento, orientación sexual o cualquier otra condición personal o de sus progenitores o representantes legales.
- ✓ A la intimidad y a la protección de los datos personales.
- ✓ A tener un/a referente profesional.
- ✓ A percibir el apoyo económico, en el caso de las familias colaboradoras, según los requisitos establecidos por el servicio.

Deberes:

- ✓ Respetar a las personas con las que se relacionan y el entorno en el que se desarrollan.
- ✓ Cumplir los acuerdos de la colaboración.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Sobre el Banco de Familias:

1. Información y atención telefónica y presencial a las familias interesadas en el servicio.
2. Estudio social y psicológico para la incorporación de las familias en el Banco de Familias.

Sobre el Servicio de Colaboración:

1. Recepción, valoración y atención, conjuntamente con los servicios derivantes, de las demandas y de la personas demandantes implicadas.
2. Selección de la familia colaboradora adecuada.
3. Reunión entre la familia biológica y la familia colaboradora. Firma de la comparecencia.
4. Seguimiento profesional del desarrollo del servicio de colaboración con la familia colaboradora y el servicio derivante.
5. Tramitar las ayudas compensatorias para que las familias colaboradoras puedan hacerse cargo.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de 7 días laborables.
- ✓ Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de 6 meses.

MODALIDAD 1: BANCO DE FAMILIAS

Descripción

Disponer de un banco de familias colaboradoras activo y actualizado que se convierta en operativo para el servicio.

Ofrece

Atención. Incorporación al Banco de Familias Colaboradoras.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Sede del Servicio de Familias Colaboradoras (SFC)

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en la sede del servicio.
- ✓ **Telefónico:** al teléfono 932 139 999.
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico sfc@bcn.cat.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la sede del servicio y en el domicilio de la persona demandante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** la recepción del entregable se realiza mediante entrevista presencial en la sede del servicio.

Objetivo de gestión

- ✓ Realizar el 90 % de los estudios de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de 6 meses.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE COLABORACIÓN

Descripción

Poner en relación con una familia demandante del servicio con una del Banco de Familias Colaboradoras, fijar las funciones y los límites de la colaboración y ofrecer apoyo profesional durante todo el servicio de colaboración.

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Economía. La familia del o la menor: a) comparecencia que recoge los acuerdos de la colaboración y b) atención al niño, niña o adolescente según recoge la comparecencia. La familia colaboradora: a) comparecencia que recoge los acuerdos de la colaboración, b) atención personal 24 horas/día y 365 días/año, y c) apoyo económico según la dimensión de la colaboración.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Sede del Servicio de familias colaboradoras (SFC).

Información complementaria

La duración de la atención es de hasta seis meses después del inicio del servicio. Se puede prorrogar en casos excepcionales.

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** al correo electrónico sfc@bcn.cat por parte del servicio social o educativo derivado.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la sede del servicio y en el domicilio de la persona demandante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** la recepción del entregable se realiza presencialmente mediante una entrevista, normalmente en la sede del servicio derivante.

Objetivo de gestión

- ✓ Informar sobre la solicitud al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de 7 días laborables.

INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y FAMILIAS

DESCRIPCIÓN

El **Servicio de Centro Abierto y Espacio Familiar Municipal de Sant Martí** de la Dirección de Servicios de Intervención Social en Grupos Poblacionales Vulnerables del IMSS (Instituto Municipal de Servicios Sociales) **es un equipamiento que integra dos servicios** (Espacio Familiar y Centro Abierto) y, por lo tanto, tiene una doble finalidad:

- ✓ El **Espacio Familiar** es un servicio dirigido a las familias y sus niños y niñas de 0 a 3 años. Ofrece apoyo y acompañamiento en el proceso de crianza, y da orientaciones y pautas concretas; asimismo, ofrece un amplio abanico de actividades socioeducativas, lúdicas, de estimulación e interrelación entre las personas adultas y los niños y niñas.
- ✓ El **Centro Abierto** es un servicio de intervención socioeducativa dirigido a niños y niñas y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, prioritariamente a aquellos niños y niñas y adolescentes que se encuentran en una situación de riesgo.

UTILIDAD

Servicios socioeducativos de apoyo a los niños y niñas y a sus familias.

GARANTÍA

En el caso del Centro Abierto, está definido como servicio social básico en la cartera de servicios sociales, es competencia del Ayuntamiento de Barcelona por delegación de la administración competente.

En el caso del Espacio Familiar, no está incluido en la cartera de servicios sociales.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Los centros abiertos, [Decreto 142/2010, de 11 de octubre](#), por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ A poder llevar a cabo la actividad en las condiciones establecidas de horario, duración, medios humanos y materiales, etc., así como en condiciones de seguridad e higiene.
- ✓ A la intimidad y confidencialidad.
- ✓ A la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión pública o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, condiciones físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, nacimiento, orientación sexual o cualquier otra condición personal o familiar.
- ✓ A la información, suficiente y adecuada sobre los hechos que les incumben.

- ✓ A la participación en los órganos destinados a tal fin.
- ✓ Al hecho de que las administraciones actúen según el interés superior del niño, niña o adolescente.

Deberes:

- ✓ Respetar el ejercicio de los derechos y las libertades de los demás usuarios o usuarias y de los y las profesionales de los centros.
- ✓ No discriminar a ninguna persona por razón de nacimiento, raza, sexo o por cualquier otra circunstancia personal, social o cultural.
- ✓ Respetar, utilizar correctamente y compartir los bienes muebles, las instalaciones y el material del servicio.
- ✓ Informar sobre todas aquellas condiciones de salud u otras circunstancias que puedan afectar al resto de personas usuarias y profesionales.
- ✓ Los niños y niñas menores de 3 años deberán ir acompañados de una persona adulta durante la prestación del servicio.
- ✓ Cumplir la normativa de los servicios.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda de la familia y/o del servicio derivante.
2. Otorgamiento de plaza, en función de la disponibilidad tanto del niño o niña como de la familia, así como de los grupos que queden libres.
3. Inscripción con la documentación necesaria.
4. Inicio del servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 400 niños/as, adolescentes y familias.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas de centro abierto.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas de espacio familiar.

MODALIDAD 1: ESPACIOS FAMILIARES

Descripción

El Espacio Familiar Municipal es un servicio dirigido a las familias con bebés y niños y niñas de 0 a 3 años. Es un servicio de acompañamiento a la crianza por parte de profesionales, y un espacio de encuentro para hacer red entre familias y evitar el aislamiento en la etapa de crianza 0-3 años.

Ofrece un espacio de juego y relación donde los niños y niñas pueden explorar y relacionarse entre ellos, y también con las personas adultas. Se llevan a cabo diferentes actividades socioeducativas, y también se promueven espacios de intercambio y diálogo entre las familias.

El horario habitual es de lunes a viernes, de 9.00 a 13.30 horas.

Ofrece

Información. Orientación. Actividades. Atención y acompañamiento personal. Información y asesoramiento. Actividades educativas y estimulación infantil.

Coste y forma de pago

30,45 euros trimestrales, según precios públicos municipales publicados anualmente en el BOPB.

10,15 euros por taller.

Pago: en efectivo.

Centros prestadores

- ✓ **Espacio Familiar y Centro Abierto Municipal Sant Martí.**
- ✓ **Espacio Familiar y Centro Abierto Municipal Les Corts-Sants.**

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas en espacios familiares.
- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 120 familias y niños y niñas en el espacio familiar socioeducativo.

MODALIDAD 2: CENTROS ABIERTOS

Descripción

Servicio de intervención socioeducativa dirigido a niños y niñas y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, sobre todo a los que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social. Se trata de un servicio diurno preventivo, fuera del horario escolar, que da apoyo, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos y el recreo, y compensa las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas mediante el trabajo individualizado, el grupal, la familia, el trabajo en red y con la comunidad.

Ofrece

Información. Orientación. Actividades. Atención y acompañamiento personal. Información y asesoramiento. Actividades educativas y estimulación infantil.

Coste y forma de pago

10,15 euros mensuales por servicio continuado. 40,60 euros dos semanas de centro de verano. 10,15 euros por casal de Semana Santa y Navidad.

Pago: en efectivo.

Centros prestadores

- ✓ Espacio Familiar y Centro Abierto Municipal Sant Martí.
- ✓ Espacio Familiar y Centro Abierto Municipal Les Corts-Sants.

Información complementaria

Becas del 90 % para familias con pocos recursos derivadas de SS.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.
- ✓ Telemático: al correo electrónico del centro prestador escogido.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.
- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 280 niños y niñas y adolescentes en los centros abiertos.

PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS MACHISTAS

DESCRIPCIÓN

Prevención, asesoramiento y sensibilización de las situaciones de violencia machista. Atención, apoyo y acogida específica a víctimas de situaciones de violencia machista.

UTILIDAD

Servicios de sensibilización, información y asesoramiento a la población en general, y de atención y acogida específicos para víctimas de situaciones de violencia machista (mujeres, niños y niñas, adolescentes y personas de su entorno próximo directamente afectadas por esta violencia).

Atención y tratamiento a los hombres que ejercen violencia y quieren cambiar sus conductas.

GARANTÍA

El municipio ofrece una proximidad al conocimiento de las dinámicas sociales y territoriales, que, junto con el conocimiento de las redes de servicios públicos de atención, posibilita una intervención más directa y eficiente.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.](#)
- ✓ [Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, modificada por la Ley 17/2020, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.](#)
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.](#)
- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal \(arts. 178, 179, 181 y 185\).](#)
- ✓ [Protocolo de Palermo \(Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños\).](#)
- ✓ [Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España \(art. 59 bis\).](#)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La persona solicitante contacta con el centro prestador y expone su situación.
2. Se analiza la situación, se da información y orientación y, en su caso, se asignan los recursos adecuados.
3. En este punto, se hace un seguimiento y una evaluación del servicio, haya o no derivación a servicios especializados, hasta que se hayan logrado los objetivos o cese la necesidad que motivó el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Responder el 80 % de las quejas de la ciudadanía en un máximo de 25 días.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN VIOLENCIA MACHISTA DESDE LOS DISTINTOS DISTRITOS DE LA CIUDAD

Descripción

Los puntos de información y atención a las mujeres (PIAD, por sus siglas en catalán) son servicios públicos, gratuitos y confidenciales del Ayuntamiento de Barcelona donde se ofrece información, asesoramiento y orientación a las mujeres en varios ámbitos. También se ofrecen servicios gratuitos de atención psicológica y asesoramiento jurídico.

Ofrece

Información / Datos. Orientación. Asesoramiento jurídico. Acompañamiento psicológico. Atención personal. Grupos.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ [Puntos de información y atención a las mujeres \(PIAD\).](#)

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.
- ✓ Telemático: en las direcciones electrónicas de los centros prestadores.
- ✓ Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.
- ✓ Telemático: a los correos electrónicos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.
- ✓ Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Facilitar cita para información y asesoramiento antes de 15 días en el 90 % de los casos.

MODALIDAD 2: ATENCIÓN PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA

Descripción

Atención y tratamiento psicosocial a personas que sufren o han sufrido situaciones de violencia machista (mujeres, niños y niñas y adolescentes, y personas LGTBI, o personas de su entorno próximo directamente afectadas por esta violencia), seguimiento de los casos y asesoramiento jurídico en las actuaciones judiciales.

También proporciona asesoramiento a personal profesional y a personas del entorno de las víctimas.

Ofrece

Atención. Orientación. Acompañamiento personal. Instalación. Atención y protección personalizada.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

- ✓ Los casos de urgencia por violencia machista que se den en días festivos o fuera del horario de atención a las urgencias del SARA se atenderán en primera instancia por el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB), que informará y derivará.

Centros prestadores

- ✓ [Servicio de atención, recuperación y acogida \(SARA\).](#)

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador ([Servicio de atención, recuperación y acogida](#)).
- ✓ **Telefónico:** las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa al teléfono 900 922 357, de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas, y viernes, de 9.00 a 16.00 horas. En el caso del [SARA Joven](#), el teléfono de contacto es el 932 915 959.
- ✓ **Por derivación:** por parte de los CSS, PIAD, cuerpos policiales, fiscalía, Consorcio Sanitario de Barcelona, CUESB, SEAIA...

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador ([Servicio de atención, recuperación y acogida](#)).
- ✓ **Telemático:** a los correos electrónicos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.
- ✓ **Telefónico:** a los teléfonos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador ([Servicio de atención, recuperación y acogida](#)).

Objetivo de gestión

- ✓ Programar una primera visita en el SARA antes de 15 días laborables a cualquier mujer en situación de violencia machista.
- ✓ En situaciones de urgencia, atender en el SARA antes de cuatro horas.

MODALIDAD 3: ACOGIDA RESIDENCIAL A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

Descripción

El Servicio de atención, recuperación y acogida (SARA) es la puerta de entrada al dispositivo de acogida por violencia machista de la ciudad y el servicio referente en todos los casos mientras dura la acogida.

Desde el SARA se ofrece la acogida residencial a las personas que se encuentran en situación de violencia machista de riesgo alto, con el objetivo de acompañarlas en su proceso de recuperación.

Una vez acabada la acogida, el SARA puede seguir la atención terapéutica ambulatoria, siempre que la persona lo quiera.

Ofrece

Atención. Orientación. Acompañamiento personal. Instalación. Atención y protección personalizada.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

En el caso de que no haya plaza en los recursos de acogida de urgencia, se buscará un alojamiento temporal en hostel/pensión hasta que se pueda ingresar en una plaza con profesionales las 24 horas.

Centros prestadores

- ✓ [Servicio de atención, recuperación y acogida \(SARA\).](#)

Canales de petición

- ✓ Valoración por parte del [Servicio de atención, recuperación y acogida \(SARA\).](#)

Canales de gestión

- ✓ Valoración por parte del [Servicio de atención, recuperación y acogida \(SARA\).](#)

Canales de recepción

- ✓ Valoración por parte del [Servicio de atención, recuperación y acogida \(SARA\).](#)

Objetivo de gestión

- ✓ Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo marque la necesidad de hacerlo.

MODALIDAD 4: CENTRO DE MASCULINIDADES

Descripción

Plural, Centro de Masculinidades es un espacio municipal que invita a la ciudadanía a reflexionar sobre diversos aspectos de la masculinidad que son problemáticos, tanto para los propios hombres como para las personas de su alrededor.

Consta de:

- ✓ Servicio de Atención a Hombres para la promoción de relaciones no violentas, que incluye:
 - Atención psicológica individual y grupal
 - Asesoramiento jurídico
 - Recursos y herramientas para la ciudadanía y para profesionales
- ✓ Servicio de sensibilización y prevención de violencia machista, democratización de los cuidados e implicación de los hombres en la igualdad de género (proyecto “Canviem-ho”): se ofrece asesoramiento a profesionales y ciudadanía, grupos de hombres, grupos de preparación a la paternidad temprana, programación de actividades, charlas, talleres y formaciones y apoyo y trabajo en red con entidades que tienen una línea de intervención con perspectiva de género y masculinidades.

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Atención y tratamiento personalizados.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Plural - Centro de Masculinidades

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores.
- ✓ **Telemático:** en las direcciones electrónicas de los centros prestadores.
- ✓ **Telefónico:** a los teléfonos de los centros prestadores.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores.
- ✓ **Telemático:** a los correos electrónicos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.
- ✓ **Telefónico:** a los teléfonos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender las solicitudes en un máximo de 5 días laborables en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 5: ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS VÍCTIMAS DEL TRÁFICO DE SERES HUMANOS

Descripción

Atención y recuperación de las personas atendidas por trata de seres humanos en todos los fines de explotación.

Servicio especializado de atención que se activa por derivación.

Objetivos:

1. Garantizar los derechos de las víctimas potenciales del tráfico de seres humanos (TSH), impulsando una atención integral y la reparación del daño.
2. Coordinarse con el resto de actores especializados en la lucha contra el TSH.
3. Impulsar la formación especializada y el asesoramiento a profesionales sobre el TSH, tanto en el ámbito general como en el específico.
4. Promover la sensibilización ciudadana contra el TSH.
5. Actuar como referente y observatorio del TSH en Barcelona.

Ofrece

Información, atención, acompañamiento y tratamiento personalizado, integral e interdisciplinario (social, jurídico y psicológico). Acceso a recursos residenciales especializados de protección para la recuperación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Unidad Municipal contra la Trata de Seres Humanos (UTEH)

Información complementaria

Para cualquier persona detectada como víctima o potencial víctima de TSH, el servicio dispone de asesoramiento y tratamiento jurídico especializado. También se ofrece la posibilidad de obtener representación jurídica y acusación particular especializada de manera gratuita. Atención psicológica, acompañamiento a la cobertura de derechos de salud, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento socioeducativo.

Además, la UTEH también imparte asesoramiento especializado y formación a los y las profesionales que realicen la detección y la atención a las personas víctimas de TSH, y la sensibilización a la ciudadanía en general.

Es un recurso de segundo nivel que recibirá:

- ✓ La información o derivación de los casos detectados por el resto de actores especializados o generalistas de la ciudad.
- ✓ Denuncias o avisos por parte de la ciudadanía.
- ✓ Demandas directas de las mismas personas con las que se ha traficado.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en el centro prestador.
- ✓ Telemático: en las direcciones electrónicas de los centros prestadores.
- ✓ Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en el centro prestador.
- ✓ Telemático: a los correos electrónicos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.
- ✓ Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el centro prestador.

Objetivo de gestión

- ✓ En situación de urgencia, facilitar atención a víctimas de TSH antes de cinco días en el 95 % de los casos.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DESCRIPCIÓN

Promover, conceder y facilitar la prestación de servicios para las personas con diversidad funcional de Barcelona, actuando y ofreciendo apoyo en los diferentes ámbitos municipales a fin de que las personas con diversidad funcional vivan en la ciudad de la manera más independiente y autónoma posible.

UTILIDAD

- ✓ Concesión de la tarjeta de aparcamiento en sus diversos tipos: individual, colectiva y especial.
- ✓ Concesión del servicio de transporte especial.
- ✓ Prestación del servicio de asesoramiento laboral para la formación, orientación e inserción laboral en el mercado ordinario de las personas con diversidad funcional.
- ✓ Concesión del servicio de asistente personal para la vida independiente.
- ✓ Prestación del servicio de atención precoz a la infancia de 0 a 6 años con discapacidad en los distritos de Ciutat Vella y Nou Barris.

GARANTÍA

- ✓ Emisión de la Tarjeta Azul de aparcamiento individual para un periodo de uno a diez años.
- ✓ Emisión del número de usuario del servicio de transporte especial para las personas con discapacidad.

- ✓ Formación, orientación, búsqueda de empleo o inserción laboral de las personas atendidas en el servicio de asesoramiento laboral.
- ✓ Prestación del servicio de asistencia personal.
- ✓ Atención precoz a niños y niñas de 0 a 6 años a cargo de equipos multidisciplinares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley de servicios sociales de Cataluña.](#)
- ✓ [Ley de accesibilidad de Cataluña.](#)
- ✓ [Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.](#)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Solicitud por parte de la persona interesada.
2. Validación de la documentación.
3. Revisión del expediente.
4. Resolución
5. Comunicación/entrega a la persona solicitante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Conceder el 60 % de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días.
- ✓ Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.
- ✓ Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.
- ✓ Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.
- ✓ Atender al 80 % de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar a partir de la fecha de demanda de atención.

MODALIDAD 1: CONCESIÓN DE LA TARJETA DE APARCAMIENTO INDIVIDUAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Descripción

Tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad que superen el baremo de movilidad o con discapacidad visual o para personas con movilidad reducida, a causa de una enfermedad extrema que afecta a su pronóstico de vida. La tarjeta puede ser concedida en la modalidad de conductor/a y en la modalidad de no conductor/a. La persona titular de la tarjeta debe viajar en el vehículo.

Ofrece

Tarjeta. Tarjeta personal e intransferible, válida en toda la Unión Europea, aunque los trámites y los requisitos de concesión, así como las ventajas a que da derecho, son regulados por cada Estado, Gobierno autónomo o ente local.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Información complementaria

Permite estacionar el vehículo gratuitamente y sin limitación de tiempo en las áreas verdes y azules y en las zonas de carga y descarga.

No estar afectado por las limitaciones de circulación y estacionamiento de las áreas de peatones.

Posibilitar la reserva de plazas de aparcamiento, en los lugares donde se compruebe que es necesario para las personas titulares de tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad y, sobre todo, cerca de sus domicilios y de sus puestos de trabajo. La persona titular de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad identificada como titular no conductor tendrá derecho a la reserva de plaza de aparcamiento a que hace referencia el artículo 5.d) cuando, teniendo movilidad reducida, sea menor de 18 años o, si es mayor, tenga un grado igual o superior al 65 %.

Estacionar en las reservas de plazas de aparcamiento públicas para personas con discapacidad, distribuidas por las zonas consideradas de interés en los núcleos urbanos. Estacionar en cualquier lugar de la vía pública, durante el tiempo imprescindible, siempre que no impida la circulación de vehículos o peatones.

Está prohibido estacionar en las paradas reservadas a taxis, motos y otros vehículos especiales (hoteles, organismos oficiales, etc.). También está prohibido estacionar en doble fila y sobre la acera.

Estacionar el vehículo gratuitamente y durante el tiempo imprescindible para recoger o dejar a personas con discapacidad y movilidad reducida, en las zonas verdes y azules y de carga y descarga, y en cualquier lugar de la vía pública, siempre que no impida la circulación de vehículos o peatones.

Canales de petición

- ✓ Presencial:
 - En oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.
 - [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).
- ✓ Telemático:
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001619>
- ✓ Telefónico: 010.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: al domicilio de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Conceder el 60 % de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

MODALIDAD 2: CONCESIÓN DEL NÚMERO DE USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL

Descripción

Permite hacer uso del transporte especial. Este transporte se hace en autobuses o con vehículos de capacidad máxima de nueve personas (adaptados u ordinarios). Los viajes que la persona usuaria puede hacer son transportes fijos (se viaja de manera regular) o bien transportes esporádicos.

Ofrece

Número de usuario. Hace posible que su titular pueda solicitar el [servicio puerta a puerta de transporte especial para personas con dificultades graves de movilidad](#).

El servicio se ofrece en función de la disponibilidad de los vehículos y del recorrido.

Para solicitar la renovación hay que volver a hacer la solicitud del servicio, especificando que se trata de una renovación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Información complementaria

Para hacer uso del transporte habrá que cumplir también con las normas de uso aceptable de dicho transporte.

Canales de petición

- ✓ Presencial:
 - En oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.
 - [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).
- ✓ Telemático:
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001346>
- ✓ Telefónico: 010.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: al domicilio de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.

MODALIDAD 3: ITINERARIOS LABORALES REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ASESORAMIENTO LABORAL (EAL)

Descripción

Servicio especializado en la inclusión laboral de personas con discapacidad, en el mercado ordinario de trabajo.

Ofrece

Información/orientación

- ✓ Información, valoración y orientación profesional.
- ✓ Elaboración y aplicación de itinerarios individuales de apoyo y de seguimiento de la formación y de la inserción laboral.
- ✓ Fomento, búsqueda y oferta de recursos formativos y laborales.
- ✓ Información y asesoramiento legal en materia laboral.
- ✓ Colaboración con entidades e instituciones.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Canales de petición

- ✓ Telemático: ealocupacio@bcn.cat.
- ✓ Presencial: en [la Oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral \(EAL\)](#) del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.
- ✓ Telefónico: 934 132 839.

Canales de gestión

- ✓ Telemático: ealocupacio@bcn.cat.
- ✓ Presencial: en [la Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).
- ✓ Telefónico: 934 132 839, y al teléfono indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en [la Oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral \(EAL\)](#) del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Objetivo de gestión

- ✓ Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.

MODALIDAD 4: ASISTENCIA PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Descripción

El o la asistente personal proporciona a las personas con discapacidad el apoyo necesario en el desempeño de las actividades de la vida diaria; es la persona con discapacidad quien decide las actividades, cuándo se hacen y la manera de llevarlas a cabo.

Incorporación inmediata en la lista de solicitantes, valoración anual de las nuevas personas solicitantes, revisiones y revaloraciones, contrato y concesión del servicio según disponibilidad presupuestaria.

Ofrece

Documento. Acompañamiento personal. Contrato firmado por ambas partes en el que se recoge el plan individual de atención y el número de horas anuales concedidas por asistente personal.

Coste y forma de pago

Copago en función de la intensidad de las horas de atención y de la renta de la persona atendida.

Descuento de la aportación.

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Información complementaria

El Servicio de asistencia personal tiene las siguientes misiones:

- ✓ Facilitar la autonomía personal, el ejercicio de la autodeterminación y la toma de decisiones de las personas usuarias.

- ✓ Prevenir o compensar la pérdida de autonomía personal dando apoyo para llevar a cabo las actividades de la vida diaria (AVD) o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- ✓ Ofrecer apoyo en actividades de carácter laboral, formativo, de relación social, culturales y de participación en la vida asociativa.
- ✓ Posibilitar que las personas y familias puedan permanecer en su domicilio y en su entorno habitual, de modo que se evita el ingreso en instituciones residenciales.
- ✓ Reducir la carga que se produce en el entorno familiar por la atención de la persona con discapacidad.

En la prestación del servicio colaboran entidades y profesionales acreditados.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en la [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico sap@bcn.cat.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico sap@bcn.cat y al de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Objetivo de gestión

- ✓ Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.

MODALIDAD 5: ATENCIÓN PRECOZ A LA INFANCIA CON DISCAPACIDAD

Descripción

Los equipos interdisciplinarios para la pequeña infancia (EIPi) son servicios de atención precoz para niños y niñas, hasta los 6 años, que presentan trastornos en el desarrollo que pueden tener un origen biológico, mental, psicológico o social. Se da atención preventiva, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los trastornos madurativos. También dan apoyo a la integración escolar y social y se coordinan con los profesionales de los servicios de salud, educativos y sociales. Atienden a niños y niñas de los distritos de Ciutat Vella y Nou Barris, y forman parte de la red pública de atención precoz que está distribuida territorialmente en la ciudad.

Ofrece

Atención. Documento. Acompañamiento personal y atención individual y grupal, en caso necesario. Mediante el trabajo conjunto de neurólogos, psicólogos, logopedas, fisioterapeutas y trabajadores sociales, los EIPi ofrecen atención preventiva a los niños y niñas que consiste en el diagnóstico, dictamen, tratamiento y seguimiento de su evolución. Los EIPi también ofrecen apoyo a la integración escolar y social y se coordinan con los profesionales de los servicios educativos, sanitarios y sociales.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Equipos Interdisciplinarios para la Pequeña Infancia (EIPi) de **Ciutat Vella**.
- ✓ Equipos Interdisciplinarios para la Pequeña Infancia (EIPi) de **Nou Barris**.

Información complementaria

Una vez los servicios derivantes o la propia familia han hecho la solicitud, se lleva a cabo una primera visita para recoger toda la información previa a la atención. Esta primera visita se hace en un plazo no superior a los 15 días, y durante los 15 días siguientes se hace la segunda visita, en la que se inicia la atención a los niños y niñas y a sus familias.

Estos equipamientos forman parte de la Red de Centros de Desarrollo Infantil y Atención Precoz, que dispone de otros equipamientos similares en Barcelona y el resto de Cataluña.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las direcciones de los centros prestadores EIPI.
- ✓ Telemático: en las direcciones electrónicas de los centros prestamistas EIPI.
- ✓ Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores EIPI.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las direcciones de los centros prestadores EIPI.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en las direcciones de los centros prestadores EIPI. Entrevista, entrega del dictamen y acuerdo de atención entre profesionales y familias en la sede del EIPI.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 80 % de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar a partir de la fecha de demanda de atención.

SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

DESCRIPCIÓN

Se trata del servicio de propuestas de emisión de informes para dos procedimientos de extranjería: la reagrupación familiar y la renovación en virtud de la reagrupación familiar y la obtención de permiso de residencia por circunstancias excepcionales a personas en situación irregular que cumplen ciertos requisitos.

UTILIDAD

Conseguir la reagrupación familiar de las personas que quieren iniciar este procedimiento y la renovación.

Conseguir la regularización de personas en situación irregular a través del informe de arraigo social.

GARANTÍA

Dar respuesta a todas las instancias de los procedimientos de informes de extranjería de forma gratuita.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre](#), por el cual se aprueba el “Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social”
- ✓ Criterios de instrucción de los informes de extranjería competencia de la Generalitat de Cataluña ([Ref. 1/2025, de 16 de mayo de 2025](#)).

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos: a obtener el informe correspondiente.

Deberes: cumplir los requisitos legales para obtenerlo.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Informes de adecuación de vivienda

1. Presentación de la petición.
 - 1.1 En caso de documentación completa, se puede proceder al paso 2.
 - 1.2 En caso de falta de documentación, se le reclamará telefónicamente, en caso de no poder contactar por dicho medio, se hará por correo electrónico y carta certificada.
2. Visita al domicilio. Comprobación de las condiciones de la vivienda.
3. Comprobación de los requisitos.
4. Emisión de la propuesta.
5. Tramitación en la Generalitat de Catalunya, mediante EACAT.

Informes de arraigo social

1. Presentación de la petición.
 - 1.1 En caso de falta de documentación, se le reclamará durante la entrevista.
2. Entrevista personal.
3. Comprobación de los requisitos.
4. Emisión de la propuesta.
5. Tramitación en la Generalitat de Catalunya, mediante EACAT.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda un máximo de tres días después de la inspección técnica.
- ✓ Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

MODALIDAD 1: PROPUESTA DE INFORME DE DISPONIBILIDAD DE VIVIENDA PARA LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR DE EXTRANJEROS Y PARA LA RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA EN VIRTUD DE LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR, CON CAMBIO DE DOMICILIO DESDE LA REAGRUPACIÓN

Descripción

Informe de disponibilidad de vivienda adecuada para inmigrantes residentes legalmente en España que quieren solicitar la reagrupación familiar o renovación cuando haya habido cambio de domicilio respecto del que se reagrupó.

Debe solicitarse al tramitar la reagrupación familiar y cuando haya habido cambio del domicilio en el que se reagrupó y, en este último caso, tienen que renovar la autorización de residencia por reagrupación familiar todos los familiares reagrupados que dependen de la persona reagrupante.

Este informe acredita que la persona reagrupante dispone de una vivienda que cumpla las condiciones mínimas de habitabilidad, según la normativa legal vigente.

Ofrece

Documento. Propuesta de informe de disponibilidad de vivienda adecuada para proceder a la reagrupación familiar o para renovar la autorización de residencia con cambio de domicilio, que se envía a la Generalitat.

Coste y forma de pago

Tasa de la Generalitat de Catalunya:

-
- ✓ Informe de adecuación de vivienda para la reagrupación familiar: **38,60 euros**.
 - ✓ Informe de adecuación de viviendas para la renovación de residencia por reagrupación familiar: **38,60 euros**.

Nota: la Generalitat denegará las solicitudes que no vayan acompañadas de la copia compulsada del justificante de pago.

- ✓ El abono de las tasas de la Generalitat de Catalunya para la emisión y notificación de informes de extranjería solo se podrá realizar a través de la [Oficina Virtual de Trámites \(OVT\) de la Generalitat de Catalunya](#).
- ✓ Para acceder a las cartas de pago de las tasas, las personas interesadas deben acceder a la web <http://web.gencat.cat/ca/tramits/>, escoger en el buscador las tasas correspondientes de los trámites de EXTRANJERÍA y generar la carta de pago.
- ✓ Quienes no dispongan de ordenador o a quienes les suponga una dificultad obtener la carta de pago a través del OVT, se pueden dirigir a las [oficinas de Bienestar Social y Familia](#) para obtener la expedición de la carta de pago.

Pago: el **pago** de la tasa se podrá efectuar de dos formas:

- ✓ **Telemáticamente**, en la misma página con tarjeta de crédito o débito.
- ✓ **Presencialmente**, con la carta de pago imprimida, y dirigiéndose a los cajeros automáticos ServiCaixa, donde solo será posible ingresar la cuota de la tasa a través del cajero automático o ServiCaixa, pasando el código de barras de la carta de pago. Será, por tanto, imprescindible disponer de una tarjeta de crédito o débito para completar el pago. El justificante de haber efectuado el ingreso será, como hasta ahora, la propia carta de pago,, que ya no llevará el sello de la oficina, por lo que se tendrá que adjuntar el impreso que se obtenga del cajero tras la operación.

Centros prestadores

- ✓ Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes.

Información complementaria

Se trata de una propuesta de informe. El Ayuntamiento elabora la propuesta de informe y la envía a la Generalitat de Catalunya y, finalmente, quien emite el informe es la Generalitat, que lo entrega a la persona solicitante.

Las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas están reguladas en el [Decreto 141/2012](#) (DOGC de 2 de noviembre de 2012).

¿Quién puede solicitarlo?

- ✓ Personas extranjeras extracomunitarias, residentes en Barcelona.
- ✓ Mayores de edad con una autorización de residencia renovada o en proceso de renovación.

Excepcionalmente, se podrá pedir en los casos siguientes:

Si el o la solicitante no es una persona extranjera extracomunitaria:

- ✓ Ciudadanos/as españoles tutores legales de un menor extranjero, no nacido/a en el Estado español.
- ✓ Familiar de extranjero comunitario que ha perdido el vínculo con el cónyuge/pareja de hecho comunitario (nulidad, divorcio, cancelación de Inscripción como pareja de hecho) y se encuentra en uno de los siguientes supuestos (acreditados documentalmente): violencia de género, tres años de matrimonio y mínimo uno en el Estado español, tener otorgada la custodia de los hijos o hijas del ciudadano/a comunitario, tener concedido el derecho de visita de los hijos o hijas de ciudadano/a comunitario.
- ✓ Ser familiar de extranjero comunitario con residencia permanente.
 - Tener tres años de matrimonio y un año mínimo en el Estado español.
 - Tener otorgada la custodia de los hijos o hijas del ciudadano/a comunitario.
 - Tener concedido el derecho de visita de los hijos o hijas del ciudadano/a comunitario.

Si la persona solicitante no dispone de autorización de residencia renovada o en proceso de renovación:

- ✓ Investigador/a que reagrupa a la familia, al mismo tiempo que solicita autorización de residencia y trabajo para investigación.
- ✓ Trabajador/a altamente cualificado que reagrupa a la familia, al mismo tiempo que solicita autorización de residencia y trabajo de profesionales altamente cualificados.
- ✓ Titular de autorización de residencia de larga duración en la UE que reagrupa a la familia, al mismo tiempo que solicita la autorización de residencia de larga duración en el Estado español.
- ✓ Titular de la tarjeta de residencia por circunstancias excepcionales y un hijo/a, no nacido/a en el Estado español, que hace más de dos años que está escolarizado/a.
- ✓ Tiene tarjeta de estancia para estudios y quiere modificar su situación (y la de su familia) en residencia y trabajo.

Casos excepcionales en los que la persona solicitante tiene la condición de reagrupada.

- ✓ Persona reagrupada con residencia de larga duración.
- ✓ Persona reagrupada por un ascendiente, que quiere reagrupar a un hijo/a nacido en el Estado español.
- ✓ Persona reagrupada por un descendiente, que quiere reagrupar a un hijo/a menor de edad o con una incapacidad.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: una vez se recibe la instancia, el órgano gestor se pone en comunicación con la persona solicitante y lleva a cabo una inspección de las condiciones de la vivienda, comprobando las habitaciones, la medida, etcétera. La gestión interna (*back office*) de la dirección comprueba que los requisitos del solicitante se ajusten a la ley (empadronamiento). La propuesta de informe se traslada a la Generalitat mediante EACAT.

Canales de recepción

- ✓ Otras administraciones: la persona solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe.

Objetivo de gestión

- ✓ Tramitar en un 90% de los casos el informe de vivienda en un máximo de 3 días después de la inspección técnica.

MODALIDAD 2: PROPUESTA DE INFORME DE ARRAIGO SOCIAL PARA PEDIR PERMISO DE RESIDENCIA POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

Descripción

Informe necesario para solicitar una autorización de residencia temporal por arraigo, cuando la persona extranjera no tiene vínculos familiares o, en caso de existir, no los puede demostrar. Se hace constar en el informe lo siguiente:

- ✓ El tiempo de permanencia de la persona interesada en el Estado español.
- ✓ Los medios de vida de que disponga.
- ✓ Su grado de conocimiento de las lenguas de uso.
- ✓ La inserción en las redes sociales de su entorno.
- ✓ Los programas de inserción sociolaboral de instituciones públicas o privadas en los que haya participado.
- ✓ Otras situaciones que puedan determinar el grado de arraigo.

Ofrece

Documento. Propuesta de informe de arraigo social que se envía a la Generalitat.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes.
- ✓ Punto de Información y Arraigo (PIA).

Canales de petición

- ✓ Presencial: en [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: entrevista social en el Punto de Información y Arraigo.
- ✓ Telefónico: la cita se convoca telefónicamente.

Canales de recepción

- ✓ Otras administraciones: la persona solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe.

Objetivo de gestión

- ✓ Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

SERVICIO DE ATENCIÓN A INMIGRANTES, EMIGRANTES Y REFUGIADOS (SAIER)

DESCRIPCIÓN

Se trata del conjunto de los servicios de primera acogida, aquellos que facilitan información y acompañamiento a las personas inmigradas y refugiadas que acaban de llegar sobre cómo acceder a los servicios básicos de la ciudad (salud, educación, lengua, servicios municipales) y dan información útil y práctica sobre el funcionamiento de la ciudad, así como, especialmente, en relación con el estatus jurídico de residencia y los servicios de acogida especializada (de acuerdo con las necesidades específicas detectadas), como procesos de reagrupación familiar u otros.

Bajo el principio fundamental de normalización en la atención a la ciudadanía, estos servicios facilitan la acogida desde el primer momento, lo antes posible, para evitar posibles bolsas de exclusión social y segregación. Por eso todos los servicios incluyen a las personas en situación irregular.

UTILIDAD

Conocer cómo funciona Barcelona, conseguir acceso al empadronamiento, una seguridad jurídica en relación con la situación de residencia en España, conseguir información sobre cursos de lengua gratuitos, acceso a la salud, servicios municipales, acceso a la educación, en definitiva, poder convertirse en un ciudadano o ciudadana de pleno derecho y poder actuar con plena autonomía y en igualdad de condiciones que el resto de residentes en la ciudad de Barcelona.

GARANTÍA

El artículo 21 de la Ley de acogida de Cataluña ampara a la Administración local como proveedora de los servicios de primera acogida y obliga a los municipios con una población igual o superior a 20.000 habitantes a prestar el servicio de primera acogida a las personas empadronadas, tanto si son extranjeras inmigradas como si son retornadas.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 10/2010, de 7 de mayo, de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.](#)
- ✓ [Decreto 150/2014, de 18 de noviembre, de los servicios de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos: obtener información y atención de los servicios de primera acogida, tramitación del Certificado de Primera Acogida y atención en aquellos programas y servicios de acogida especializada existentes en la ciudad.

Deberes: esforzarse en el proceso de adaptación en la nueva sociedad de acogida (conocimiento de Barcelona, Cataluña, respeto por el sistema normativo, social...).

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Presentación de la petición presencial en caso de urgencia social o jurídica en el SAIER, o por el Portal de Trámites del Ayuntamiento, o por correo electrónico en el caso del SOAPI.
2. En el caso del programa de reagrupación familiar, el Ayuntamiento se pone en contacto con el potencial beneficiario o beneficiaria.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.
- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de quince días.
- ✓ Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de quince días.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones jurídicas de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS INMIGRADAS (SOAPI)

Descripción

Sesiones informativas grupales, entrevistas individuales y acompañamientos dirigidos a personas recién llegadas y a población inmigrante en general, con los siguientes objetivos:

- ✓ Convertirse en la puerta de entrada a los diferentes itinerarios de acogida en función de las diferentes situaciones individuales.
- ✓ Posibilitar que las personas recién llegadas accedan a la información y a los recursos básicos que han de favorecer su integración en la ciudad, así como al conocimiento de sus derechos y deberes, desde el momento de su empadronamiento en la ciudad de Barcelona.
- ✓ Promover la participación social de las personas inmigrantes en la red asociativa de la ciudad y su autonomía personal.
- ✓ Fomentar la coordinación, la implicación y la corresponsabilización entre los agentes sociales que trabajan en el ámbito de la acogida y el acompañamiento a la población inmigrada en la ciudad, sobre todo en un contexto de proximidad de barrio.

Hay dos tipos de sesiones: fijas e itinerantes. Las fijas tienen un calendario concreto que está anunciado en la web Nueva Ciudadanía y del que se ha informado a todas las OAC y los diferentes

servicios. Las itinerantes se acuerdan con servicios y entidades, según sus intereses. Las entrevistas y los acompañamientos se acuerdan directamente con las personas interesadas.

Ofrece

Información / Datos. Actividad. Documento. Información mediante una sesión informativa y mediante atención individual. Documentación imprimida, como guías de acogida.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Inmigración y Refugio.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse.
- ✓ **Telemático / telefónico:** hay que apuntarse contactando con el técnico o técnica de Acogida de cada distrito:
 - Ciutat Vella - acollida1@bcn.cat
 - L'Eixample - acollida2@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc - acollida3@bcn.cat
 - Les Corts - acollida9@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi - acollida9@bcn.cat
 - Gràcia - acollida6@bcn.cat
 - Horta-Guinardó - acollida4@bcn.cat
 - Nou Barris - acollida7@bcn.cat
 - Sant Andreu - acollida8@bcn.cat
 - Sant Martí - acollida5@bcn.cat

También se puede hacer la inscripción directamente desde la web: barcelona.cat/novaciutadania.

Más información: suportsoapi@bcn.cat. Teléfono: 695 152 724

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse.
- ✓ **Telemático/telefónico:** hay que apuntarse contactando con el técnico o técnica de Acogida de cada distrito por correo electrónico o mediante los enlaces presentes en la web <https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania/ca/servei-dorientacio-i-acompanyament-persones-immigrades-soapi>.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** los lugares donde se recibe el servicio varían, y los indicarán los técnicos y técnicas de distrito.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de quince días.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR

Descripción

El programa “Nuevas familias” está formado por un equipo de profesionales que ayudan a hacer el trámite de la reagrupación familiar en la ciudad de Barcelona, antes, durante y después del proceso.

¿Cómo acompaña?

Una persona referente en cada distrito hace acompañamiento en la preparación de la llegada de sus familiares, hace un seguimiento del proceso legal y administrativo, y acompaña a los familiares que llegan a la ciudad en la vinculación a esta.

Servicios

- ✓ Servicio jurídico: asesoran y hacen acompañamiento en los trámites de la reagrupación y la regularización de los miembros reagrupados.
- ✓ Servicio psicopedagógico de jóvenes: orienta en la inserción académica y en aspectos del proceso migratorio y el reencuentro familiar.
 - Servicio de mujeres: apoyo a las mujeres reagrupadas los primeros meses de llegada.

Ofrece

Información / Datos. Atención. Acompañamiento personal. Actividad. Información grupal. Atención personalizada. Atención grupal (talleres de autoayuda, talleres para padres y madres...). Acompañamiento personal. Actividades (talleres, actividades para jóvenes en verano...).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Coordinadores de distrito del programa “Nuevas familias en Barcelona”:

- ✓ Ciutat Vella: reagrupament_ciutatvella@bcn.cat
- ✓ L'Eixample: reagrupament_eixample@bcn.cat
- ✓ Sants-Montjuïc: reagrupament_sants@bcn.cat
- ✓ Les Corts: reagrupament_dtes456@bcn.cat
- ✓ Sarrià-Sant Gervasi: reagrupament_dtes456@bcn.cat
- ✓ Gràcia: reagrupament_dtes456@bcn.cat
- ✓ Horta-Guinardó: reagrupament_horta@bcn.cat
- ✓ Nou Barris: reagrupament_noubarris@bcn.cat
- ✓ Sant Andreu: reagrupament_santandreu@bcn.cat
- ✓ Sant Martí: reagrupament_santmarti@bcn.cat

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador.
- ✓ Telefónico: llamando al número del centro prestador.
- ✓ Correo postal: a la dirección del centro prestador.

Canales de gestión

- ✓ Telefónico / correo postal: una vez la persona interesada haya presentado la solicitud [de informe de vivienda para la reagrupación familiar](#), recibirá una llamada telefónica o una carta de los coordinadores/as del programa “Nuevas familias en Barcelona” de cada distrito, invitándole a participar en el programa.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el lugar establecido.
- ✓ Telemático: WhatsApp, correo electrónico, videoconferencias y plataformas digitales.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de 15 días.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA Y ASESORAMIENTO PARA PERSONAS INMIGRANTES. SAIER

Descripción

El SAIER es un servicio municipal que ofrece información y asesoramiento en materias de inmigración, emigración y retorno voluntario a cualquier ciudadano o ciudadana que viva en Barcelona. Ofrece de manera personalizada y confidencial los siguientes servicios:

- ✓ Información básica sobre algunos trámites: empadronamiento, tarjeta sanitaria, etc.
- ✓ Asesoramiento jurídico y tramitación de documentación: permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar, nacionalidad, etc.
- ✓ Programas de formación profesional e inserción laboral.
- ✓ Información y asesoramiento para la convalidación de estudios cursados en el extranjero.
- ✓ Atención social para personas inmigrantes sin domicilio y que acaban de llegar.
- ✓ Información para el acceso a la vivienda.
- ✓ Acogida lingüística: oferta de cursos de catalán y castellano y servicio de intérprete presencial o telefónico.
- ✓ Información y asesoramiento para emigrar a otros países de la Unión Europea o del resto del mundo.
- ✓ Información sobre el retorno voluntario de inmigrantes.

La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las siguientes entidades: AMIC, CITE, Colegio de la Abogacía, Consorci per a la Normalització Lingüística y Cruz Roja.

Ofrece

Información / Datos. Atención. Documento. Información grupal. Atención personalizada. Atención grupal. Documentación por escrito sobre procedimientos.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ SAIER Tarragona.

Información complementaria

Se dispone de servicio de traducción por si la persona no se puede hacer entender en catalán o castellano.

Canales de petición

- ✓ Presencial: SAIER en c/Tarragona, 141 (para urgencias sociales y jurídicas).
- ✓ Telemático:
 - [quiosco de trámites](#).
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: entrevista individual, con traducción, si es necesaria.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de asesoramiento jurídico urgente que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA Y ASESORAMIENTO PARA SOLICITANTES DE ASILO. SAIER

Descripción

El SAIER es un servicio municipal que ofrece información y asesoramiento en materias de refugio. Ofrece de manera personalizada y confidencial los siguientes servicios para personas refugiadas.

Específica para personas refugiadas:

- ✓ Atención social para solicitantes de asilo de llegada reciente en el marco del sistema de acogida estatal de protección internacional y temporal.
- ✓ Atención jurídica a personas que quieran solicitar asilo.

Genérica para personas refugiadas:

- ✓ Información básica sobre algunos trámites: empadronamiento, tarjeta sanitaria, etc.
- ✓ Asesoramiento jurídico y tramitación de documentación: permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar, nacionalidad, etc.
- ✓ Programas de formación profesional e inserción laboral.
- ✓ Información y asesoramiento para la convalidación de estudios cursados en el extranjero.
- ✓ Información para el acceso a la vivienda.
- ✓ Acogida lingüística: oferta de cursos de catalán y castellano y servicio de intérprete presencial o telefónico.

La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las siguientes entidades: AMIC, CITE, Colegio de la Abogacía, Consorci per a la Normalització Lingüística y Cruz Roja, así como con un contrato para asesoramiento jurídico especializado en protección internacional.

Ofrece

Acompañamiento personal.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ SAIER Tarragona.

Información complementaria

Se dispone de intérpretes y traductores por si la persona no se puede hacer entender en catalán o castellano.

Canales de petición

- ✓ Presencial: SAIER en c/Tarragona, 141 (para urgencias sociales y jurídicas).
- ✓ Telemático:
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>.
 - [Quiosco de trámites](#).

Canales de recepción

- ✓ Presencial: entrevista individual, con traducción, si procede.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 90 % de las atenciones jurídicas de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

DESCRIPCIÓN

El **servicio de garantía** dispone de cuatro recursos en el tratamiento de las situaciones de vulneraciones de derechos o discriminación.

Acción socioeducativa

Las acciones que se llevan a cabo desde esta vertiente se centran en situar a la persona en el centro de la intervención, cuidando de sus demandas y acompañando las emociones que se despiertan durante el proceso en que se tratarán vulneraciones de derechos o discriminaciones.

Se plantea la acción educativa como una actuación integral con la persona, en la que se fomenta la defensa de derechos basada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos con un enfoque en valores que comporta la interculturalidad, la educación como herramienta de transformación social, la convivencia armónica con las personas y el entorno, la justicia social, la igualdad de todas las personas y los valores democráticos.

La acción educativa que se lleva a cabo gira en torno a los diferentes elementos que la engloban, como son:

- ✓ La escucha activa y una actitud de empatía hacia la persona afectada.
- ✓ Un proceso de acompañamiento y empoderamiento.
- ✓ Apoyo en el desarrollo de habilidades personales y sociales.
- ✓ Herramientas e información con el fin de activar los recursos propios y comunitarios.
- ✓ Trabajo sobre los mecanismos personales de autonomía para asumir el proceso de abordaje de la situación discriminatoria e implicarse en él.
- ✓ Potenciación del proceso personal de autoconcienciación para conseguir el empoderamiento que comporta pasar del rol de víctima al rol de activista en la defensa de derechos.
- ✓ Enfoque abierto a la interseccionalidad para trabajar las diferentes situaciones de discriminación.

Asesoramiento jurídico

El equipo jurídico estudia la situación de discriminación y detecta/valora/identifica el motivo de discriminación, el derecho o derechos fundamentales que se han vulnerado, las vías posibles de actuación o acciones judiciales, y la derivación o coordinación con otro servicio o entidad especializada.

Durante la atención jurídica, alguna persona de la Asesoría Jurídica se entrevista con el ciudadano o ciudadana que ha presentado la queja a la Oficina por la No Discriminación (OND), junto con el técnico o técnica que lleva el expediente, y se le da asesoramiento individual en referencia a la situación presentada.

Otras acciones de acompañamiento en este ámbito:

- ✓ Información sobre el funcionamiento del procedimiento judicial o administrativo.
- ✓ Información sobre el derecho a la justicia gratuita y su tramitación.
- ✓ Seguimiento o contacto con el abogado o abogada (particular o de oficio), si lo hay.
- ✓ Preparación de medios de prueba.
- ✓ Redacción de escritos (denuncia, recurso, etc.).
- ✓ Acompañamiento al juzgado para efectuar alguna gestión o diligencia.

Aparte del asesoramiento y la atención jurídica, el equipo jurídico redacta informes jurídicos sobre temas que son de interés en materia de derechos humanos y discriminación.

Atención psicosocial

Las acciones que se llevan a cabo consisten en la atención psicosocial a las personas víctimas de discriminación o vulneración de derechos.

Su principal función es la evaluación de los aspectos psicológicos o de salud mental presentes en las diversas situaciones específicas de vulnerabilidad de las personas atendidas víctimas de

discriminación. Ejecuta un plan de trabajo de atención individualizado pactado con la persona víctima de discriminación basado en un trabajo sobre las afectaciones emocionales del hecho traumático, en el apoyo psicoeducativo, en el empoderamiento y en la atención contra el estigma de la persona.

Gestión alternativa del conflicto

Las acciones que se realizan pretenden llegar a la solución que ha generado la situación discriminatoria. El conflicto es la causa que lleva a la OND una de las partes, la persona víctima de una vulneración de derechos o de discriminación que nos pide nuestra intervención de mediación. Esta gestión se organiza desde tres vías posibles:

- ✓ Conciliación: las dos partes se ponen de acuerdo sin nuestra intervención, ya sea por iniciativa propia por diferentes motivos, o bien a través de una propuesta de instancia judicial porque el conflicto se encuentra en fase de instrucción judicial y el juez o jueza así lo recomienda.
- ✓ Intermediación: es el subproceso de gestión de conflictos más utilizado en la OND, porque comporta la actuación de los técnicos o técnicas que intervienen con las dos partes, habiendo previamente ambas llegado a un acuerdo, para intentar llegar a un acuerdo que dé satisfacción a la víctima ante el conflicto originado o en la solución de la situación que ha generado el conflicto. Eso comporta que los técnicos o técnicas se ponen en contacto e interactúan con las dos partes por separado con el fin de llegar a soluciones pactadas entre ellas y con la resolución del conflicto originado.
- ✓ Mediación: en esta actuación se consigue poner en común a las dos partes en un encuentro donde se desarrolla un acuerdo escrito entre ellas, que tiene que comportar que la parte agresora haga una serie de actuaciones en relación con la persona víctima de discriminación para que se sienta satisfecha de la situación que provocó esta discriminación.

UTILIDAD

- ✓ El acompañamiento y apoyo socioeducativo por parte de los técnicos y técnicas de atención durante el proceso de la intervención y resolución de la situación de discriminación o vulneración de derechos.
- ✓ Servicio jurídico especializado en la defensa de las vulneraciones o discriminaciones.
- ✓ Apoyo psicosocial a las personas víctimas.
- ✓ Promoción de la gestión alternativa de conflictos.

GARANTÍA

En la OND, la acción educativa y jurídica se da durante todo el proceso de garantía. Esto es, desde que llega la demanda de la persona hasta que se da por acabada la intervención en la situación planteada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- [Carta de las Naciones Unidas.](#)
- Convenio europeo de derechos humanos, [ratificación del Estado español.](#)
- [Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación.](#)
- [Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transgénero e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.](#)
- [La Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación.](#)
- [Carta municipal.](#)
- [Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad.](#)
- [Medida de Gobierno “Barcelona, ciudad de derechos”.](#)
- [Medida de gobierno “Oficina para la No Discriminación”.](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen los siguientes **derechos**:

- ✓ A disponer de un plan de atención social individual o comunitario.

-
- ✓ A recibir servicios de calidad.
 - ✓ A opinar sobre los servicios recibidos.
 - ✓ A tener asignado un o una profesional de referencia, quien se encarga canalizar las prestaciones a la persona o a su unidad de convivencia y vela por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación de los equipos profesionales. Con su tarea, garantiza una toma de decisiones ágil y correcta.
 - ✓ A renunciar a los servicios.
 - ✓ A escoger medidas o recursos y a participar en la toma de decisiones.
 - ✓ A la confidencialidad de los datos e informaciones personales.
 - ✓ A la información sobre:
 - ✓ Los servicios y las prestaciones, en concreto, a conocer su disponibilidad, los criterios de adjudicación, los derechos y deberes de las personas usuarias, y el circuito de quejas y reclamaciones.
 - ✓ A la valoración de su propia situación, por escrito.
 - ✓ A intervenciones que requieran consentimiento escrito.
 - ✓ A expedientes individuales, pero no las anotaciones profesionales.
 - ✓ A presentar quejas y reclamaciones. Las personas usuarias de la OND pueden formular sugerencias o reclamaciones, manifestadas por escrito y debidamente firmadas, en relación con el funcionamiento de la OND o con la atención recibida. Las reclamaciones se efectuarán mediante las hojas de reclamaciones disponibles en la OND.
 - ✓ Las reclamaciones se efectuarán con hojas de reclamaciones normalizadas y se podrán dirigir, si se quiere, directamente a la OND, calle de Ferran, 32, 08002 Barcelona.
 - ✓ En este sentido, la ciudadanía también tiene derecho a recibir ayuda para comprender la información.

Las personas usuarias tienen los siguientes **derechos**:

- ✓ Facilitar datos veraces personales, familiares y de convivencia.
- ✓ Cumplir los acuerdos y seguir el plan de atención.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Acoger la solicitud de queja o denuncia.
2. Analizar la información de la solicitud de queja o denuncia.
3. Registrar la solicitud (información o tratamiento de la situación).
4. Determinar el motivo de vulneración o discriminación.
5. Informar a la persona usuaria.
6. Proceder a la apertura del expediente.
7. Iniciar el plan de trabajo.
8. Gestionar el tratamiento de la queja.
9. Iniciar el trámite de asesoramiento.
10. Hacer el estudio de la situación.
11. Determinar la actuación o acción judicial, u otras vías de resolución.
12. Determinar acciones posibles que la OND pueda ejecutar.
13. Redactar escritos jurídicos.
14. Hacer el acompañamiento jurídico (informar a la persona usuaria).
15. Dar asesoramiento y atención psicológica.
16. Determinar acciones para ejecutar y posibles vías de intervención.

Ofrece

Documento. Escrito de registro de actuaciones y devolución de gestiones efectuadas que se entrega a la ciudadanía cada vez que se cierra un expediente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina para la No Discriminación.

Canales de petición

- ✓ Presencial: Oficina para la No Discriminación
- ✓ Telemático:
 - Correo electrónico: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciasireclamacions>
- ✓ Telefónico: 934 132 000
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

Canales de gestión

- ✓ Presencial: Oficina para la No Discriminación
- ✓ Telemático:
 - Correo electrónico: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciasireclamacions>
- ✓ Telefónico: 934 132 000.
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

Canales de recepción

- ✓ Presencial: Oficina para la No Discriminación
- ✓ Telemático:
 - Correo electrónico: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciasireclamacions>
- ✓ Telefónico: 934 132 000.
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a todas las demandas en menos de quince días, en el 95 % de los casos.
- ✓ Una vez hecha la respuesta a la demanda, dar cobertura de atención a la ciudadanía en menos de diez días.

OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN SERVICIO DE PREVENCIÓN

DESCRIPCIÓN

Servicio de prevención

Se encarga del diseño y la ejecución de un plan de formación dirigido a ciudadanía, entidades y personal de la Administración.

El ámbito de prevención y formación se estructura a partir de las siguientes acciones:

- a) Difusión de los derechos humanos y sus garantías. Esta difusión se hace a través de diferentes materiales informativos y de sensibilización que se encuentran de forma permanente al alcance de la ciudadanía.
- b) Ofrecer formación en discriminación y derechos humanos. Oferta formativa adaptada y de diversa tipología y niveles según las necesidades de la ciudadanía (talleres formativos de reflexión, seminarios, cursos, sesiones formativas, etc.).
- c) Asesoramiento municipal en derechos humanos. Desarrolla una estructura que vela por el cumplimiento de los protocolos del enfoque basado en derechos humanos en documentos y en el ámbito de la acción municipal en diferentes niveles.

- d) Documentación en diferentes formatos accesible a la ciudadanía sobre discriminación y derechos humanos.
- e) Dinamización del espacio web de la misma OND, centralizando a partir de este espacio toda la función comunicativa de contenido técnico de la OND.

Las acciones que se llevan a cabo en el ámbito de la prevención tratan de sensibilizar a la ciudadanía y a los y las profesionales en derechos humanos y no discriminación, mediante formación específica, talleres de sensibilización en derechos y actividades de programación anual, entre otros.

Objetivos específicos de las actividades:

- ✓ Hacer una aproximación al contenido teórico sobre derechos humanos y derechos de ciudadanía.
- ✓ Desarrollar estrategias para reconocer los derechos e identificar situaciones donde se vulneran derechos.
- ✓ Potenciar las competencias y habilidades para trabajar contra la vulneración de derechos.
- ✓ Detectar actitudes discriminatorias y tomar una actitud activa y crítica.
- ✓ Dar a conocer la OND como referente municipal en la lucha contra la vulneración de derechos y las discriminaciones en la ciudad.

UTILIDAD

- ✓ Difusión de derechos y conocimiento de los mecanismos de garantía.
- ✓ Conocimiento del servicio de la OND como mecanismo de garantía en la defensa de situaciones de vulneraciones de derechos o discriminaciones en la ciudad.
- ✓ Acciones de prevención y sensibilización en igualdad y no discriminación a la ciudadanía.
- ✓ Formación en igualdad y no discriminación al personal municipal.

GARANTÍA

En la OND, las actuaciones en el ámbito de prevención se dan durante todo el proceso de atención a las personas, ya que las funciones de sensibilización, información y formación se producen en diferentes momentos de esta atención. Además, se ofrecen varias ofertas formativas en las que interviene la OND.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- [Carta de las Naciones Unidas.](#)
- Convenio europeo de derechos humanos, [ratificación del Estado español.](#)
- [Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación.](#)
- [Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transgénero e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.](#)
- [La Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación.](#)
- [Carta municipal.](#)
- [Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad.](#)
- [Medida de Gobierno “Barcelona, ciudad de derechos”.](#)
- [Medida de gobierno “Oficina para la No Discriminación”.](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen los siguientes **derechos**:

- ✓ A disponer de un plan de atención social individual o comunitario.
- ✓ A recibir servicios de calidad.
- ✓ A opinar sobre los servicios recibidos.
- ✓ A tener asignado un o una profesional de referencia, quien se encarga canalizar las prestaciones a la persona o a su unidad de convivencia y vela por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación de los equipos profesionales. Con su tarea, garantiza una toma de decisiones ágil y correcta.
- ✓ A renunciar a los servicios.
- ✓ A escoger medidas o recursos y a participar en la toma de decisiones.

-
- ✓ A la confidencialidad de los datos e informaciones personales.
 - ✓ A la información sobre:
 - ✓ Los servicios y las prestaciones, en concreto, a conocer su disponibilidad, los criterios de adjudicación, los derechos y deberes de las personas usuarias, y el circuito de quejas y reclamaciones.
 - ✓ A la valoración de su propia situación, por escrito.
 - ✓ A intervenciones que requieran consentimiento escrito.
 - ✓ A expedientes individuales, pero no las anotaciones profesionales.
 - ✓ A presentar quejas y reclamaciones. Las personas usuarias de la OND pueden formular sugerencias o reclamaciones, manifestadas por escrito y debidamente firmadas, en relación con el funcionamiento de la OND o con la atención recibida. Las reclamaciones se efectuarán mediante las hojas de reclamaciones disponibles en la OND.
 - ✓ Las reclamaciones se efectuarán con hojas de reclamaciones normalizadas y se podrán dirigir, si se quiere, directamente a la OND, calle de Ferran, 32, 08002 Barcelona.
 - ✓ En este sentido, la ciudadanía también tiene derecho a recibir ayuda para comprender la información.

Deberes

Las personas usuarias tienen los siguientes **derechos**:

- ✓ Facilitar datos veraces personales, familiares y de convivencia.
- ✓ Cumplir los acuerdos y seguir el plan de atención.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Tipos de acciones de prevención:

- ✓ Programación anual de actividades sobre derechos y no discriminación.
- ✓ Formación/talleres de sensibilización a ciudadanía, servicios municipales, alumnado de los centros educativos, entidades y empresas.

La demanda de acción formativa llega al servicio a través de llamada telefónica (934 132 000) o al correo electrónico (ond@bcn.cat), a continuación, la persona referente de formación contacta con el o la solicitante para conocer sus necesidades formativas y se acuerda la propuesta de formación o taller de sensibilización (duración, número de participantes, contenido, espacio...).

Ofrece

Formación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina por la No Discriminación

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** Oficina por la No Discriminación
- ✓ **Telemático:**
 - Correo electrónico: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidencesireclamacions>
- ✓ **Telefónico:** 934 132 000.
- ✓ **Correo ordinario:** Oficina para la No Discriminación

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** Oficina para la No Discriminación
- ✓ **Telemático:**

- Correo electrónico: ond@bcn.cat
- Web: <http://www.bcn.cat/incidenciasireclamacions>
- ✓ **Telefónico:** 934 132 000.
- ✓ **Correo ordinario:** Oficina para la No Discriminación

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** Oficina para la No Discriminación
- ✓ **Telemático:**
 - Correo electrónico: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciasireclamacions>
- ✓ **Telefónico:** 934 132 000.
- ✓ **Correo ordinario:** Oficina para la No Discriminación

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Lograr un volumen de sesiones formativas ofrecidas a la ciudadanía superior a las 500 personas.

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 los medios y canales de participación con los requisitos y la forma determinados en el reglamento, respecto a materias de interés que afecten a la ciudad y a los ciudadanos y ciudadanas.

Corresponde al Ayuntamiento garantizar e impulsar el ejercicio de este derecho. A esto efecto, debe promover los canales e instrumentos suficientes, abiertos y flexibles, y adecuados a los usos del tiempo, aptos para la máxima y más diversa y amplia participación; debe 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 debe 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): <http://hdl.handle.net/11703/126132>.

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 propicia una ciudadanía activa a través del derecho a la información, el derecho a la participación y el 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 determinados en este RPC, respecto a materias de interés que afecten a la ciudad y a la ciudadanía.

Deberes: contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos del [RPC](#).

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Lo previsto para cada procedimiento en el [RPC](#).

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

La iniciativa ciudadana puede consistir en proponer las siguientes acciones:

- a) La incorporación de uno o varios puntos para tratar en el orden del día del Consejo Municipal o de los consejos de distrito.
- 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.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Hacer público el 90 % de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos tres meses antes 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 asesorar al Ayuntamiento en la definición de las grandes líneas de la política municipal a través de la elaboración de dictámenes, manifiestos o propuestas de acuerdo con recomendaciones.

Ofrece

Documento. Los dictámenes, manifiestos o propuestas de acuerdo 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 tiene una comisión permanente y diferentes grupos de trabajo. Véase: <http://www.conselldecitutat.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 asuntos principales de la ciudad. En el seno del Consejo de Ciudad está la Comisión de Amparo, con las funciones y la composición previstas en el RPC, y también el Consejo Consultivo y Asesor de Betevé.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en la Secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 1.ª planta. 08009 Barcelona
- ✓ **Telemático:**
 - en la dirección electrónica conselldeciutat@bcn.cat.
 - en la dirección electrónica: aparera@bcn.cat
 - en las [redes sociales](#) y en la [web del Consejo de Ciudad](#)
- ✓ **Telefónico:** 934 132 649

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la Secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 1.ª planta. 08009 Barcelona
- ✓ **Telemático:**
 - en la dirección electrónica conselldeciutat@bcn.cat.
 - en la dirección electrónica: aparera@bcn.cat
 - en las [redes sociales](#) y en la [web del Consejo de Ciudad](#)
- ✓ **Telefónico:** 934 132 649

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 el 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 Municipal del Pueblo Gitano](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Inmigración](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Cooperación Internacional](#)
- ✓ [Consejo de la Formación Profesional](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Protección y Defensa de los Animales](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Consumo](#)
- ✓ [Consejo Municipal de Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales](#)
- ✓ [Consejo Ciudad y Comercio](#)
- ✓ [Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad](#)
- ✓ [Consejo de la Vivienda Social de Barcelona](#)
- ✓ [Consejo de 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:** en las siguientes direcciones de correo electrónico:
 - Consejo Municipal de Bienestar Social: cmbs@bcn.cat
 - Consejo Asesor de las Personas Mayores (CAGG): cagg@bcn.cat
 - Consejo Municipal del Pueblo Gitano: cmpgb@bcn.cat
 - Consejo Municipal de Inmigración: consellimmigracio@bcn.cat
 - Consejo Municipal de Cooperación Internacional: cmci@bcn.cat
 - Consejo Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat
 - Consejo Municipal de Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales: cmgtbi@bcn.cat
 - <https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/auxiliars/contacte>
 - Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: ccs@bcn.cat
 - Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: chsb@bcn.cat
 - Consejo de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat
 - Consejo de las Mujeres: conselldones@bcn.cat
 - Pacto por la Movilidad: pmb@bcn.cat
 - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca>
- ✓ **Telefónico:** al número 932 564 559

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en [oficinas OAC](#)
- ✓ **Telemático:** en las siguientes direcciones de correo electrónico:
 - Consejo Municipal de Bienestar Social: cmbs@bcn.cat
 - Consejo Asesor de las Personas Mayores (CAGG): cagg@bcn.cat
 - Consejo Municipal del Pueblo Gitano: cmpgb@bcn.cat
 - Consejo Municipal de Inmigración: consellimmigracio@bcn.cat
 - Consejo Municipal de Cooperación Internacional: cmci@bcn.cat
 - Consejo Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat
 - Consejo Municipal de Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales: cmgtbi@bcn.cat
 - Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: ccs@bcn.cat
 - Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: chsb@bcn.cat
 - Consejo de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat
 - Consejo de las Mujeres: conselldones@bcn.cat
 - Pacto por la Movilidad: pmb@bcn.cat

-
- ✓ **Telefónico:** al número 932 564 564 y al teléfono de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:** en el [web del Consejo de Ciudad](#) o en la web propia del Consejo sectorial que tenga.

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 plenarias 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 esta y los responsables municipales, con el fin de recoger sus opiniones y propuestas respecto de 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 más 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 la participación ciudadana](#)
- ✓ [Normas reguladoras de funcionamiento de los distritos](#)

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en las reuniones informativas que se organicen.

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 completamente 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 las múltiples funcionalidades interactivas a fin de promover, facilitar y ampliar la participación ciudadana (encuentros presenciales, encuestas, propuestas, votaciones, seguimiento de resultados, debates, comentarios y mucho más).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento del número de personas usuarias (participantes) nuevas registradas en decidim.barcelona.
- ✓ Conseguir un número anual de visitas superior a 100.000.
- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en 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 impulsarlos.

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 y barcelonesas de origen diverso.

GARANTÍA

Se crean las condiciones para que la ciudadanía se empodere y sea el sujeto protagonista a la hora de decidir sobre los temas o problemas que les afectan más directamente.

La misma normativa reguladora.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Normas reguladoras de la participación ciudadana. RPC 2022.

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos: al ejercicio del derecho a la participación para tomar una decisión política, ya sea a escala 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 tengan suficiente apoyo por parte de un sector de la ciudadanía a través de medios presenciales o telemáticos.
3. Facilitación de los recursos necesarios para impulsar el servicio (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. Apoyo 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 3 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

conurrencia del interés general o de un colectivo amplio se acredita mediante la recogida del número de firmas que se especifica en el artículo 10 del RPC.

El objeto de la iniciativa ciudadana debe referirse 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 presupuestos ya aprobados.

La iniciativa ciudadana puede consistir en proponer las siguientes acciones:

- a) La incorporación de uno o varios puntos para tratar en el orden del día del Consejo Municipal o de los consejos de distrito.
- 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

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

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:** el proceso de recepción se haría público en la web <https://www.decidim.barcelona/initiatives>.

Objetivo de gestión

- ✓ Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 3 meses en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 2: EL PROYECTO DE PARTICIPACIÓN DECIDIM

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Se facilita a la ciudadanía organizada de Barcelona la instalación técnica de la plataforma Decidim, así como el asesoramiento y la formación para poder utilizarla correctamente.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Conseguir un 10 % de crecimiento del número de instancias de Decidim en funcionamiento (extensión).
- ✓ Conseguir un 10 % de crecimiento del número de personas usuarias registradas en las diferentes instancias de 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 (2022):
<https://www.decidim.barcelona/processes/ReglamentParticipacio?locale=ca>
- ✓ Plan municipal de acción comunitaria:
https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/documents/plamunicipi_palac2018-2022_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:** 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 mencionada anteriormente, a través de la Mesa de Patrimonio.

En el caso de las subvenciones:

- ✓ **Derechos:** a contribuir a la convocatoria de subvenciones municipales atendiendo a las bases reguladoras generales y específicas que se publican anualmente.
- ✓ **Deberes:** los o las solicitantes deben presentar, durante el plazo de presentación de las solicitudes establecido en la convocatoria, los documentos básicos solicitados debidamente cumplimentados y firmados; cada solicitud debe corresponder a un solo proyecto al que se quiera concurrir.

Las personas solicitantes aceptan que las comunicaciones previstas en la convocatoria por parte de la Administración se envíen a la dirección electrónica que deben indicar obligatoriamente.

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 atendiendo a 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, si las hay.
10. Concreción de las causas de extinción del convenio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Garantizar que en un mínimo del 85 % de los barrios de la ciudad se desarrollen proyectos comunitarios.

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 los 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

- ✓ Departamento de Coordinación Territorial de Acción Comunitaria y Asociacionismo.

Información complementaria

Inscripción en el Fichero General de Entidades Ciudadanas

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001592>

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** en la sede electrónica de la de la ciudad <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>.

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** por correo electrónico a esuport_subvencions@bcn.cat, y a la cuenta de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:**
 - por correo electrónico a la cuenta de la persona solicitante.
 - en la web <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>.
- ✓ **Telefónico:** SMS al teléfono del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver provisionalmente e informar a las personas 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, etcétera, en función del centro y del reglamento.

Coste y forma de pago

Depende del entregable de que se trate y del espacio de que se trate. Véase: <http://lloguerespais.bcn.cat/ca/preus>.

Pago: Según contrato de cesión de uso.

Centros prestadores

- ✓ Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones
- ✓ Departamento de Coordinación Territorial de Acción Comunitaria y Asociacionismo.

Información complementaria

Torre Jussana hace cesión de espacios para entidades.

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** en la sede electrónica de la web de la ciudad <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>.

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** en la dirección electrónica del equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público.

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 15 días en el 90 % 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 en 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
- ✓ Departamento de Coordinación Territorial de Acción Comunitaria y Asociacionismo

Información complementaria

Se potencia el cumplimiento y la difusión del código ético de las asociaciones y se vela también por este cumplimiento y difusión.

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

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** Por correo electrónico al técnico o técnica referente de la Dirección de Acción Comunitaria acciocomunitaria@bcn.cat.

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** por correo electrónico al técnico o técnica referente de la Dirección de Acción Comunitaria acciocomunitaria@bcn.cat, y a la cuenta de la persona solicitante.

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Incrementar el número de asociaciones participantes del “Associa’t” en un 25 %.

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

Descripción

Medio de comunicación y de diálogo entre vecinos y vecinas, personas usuarias y el barrio en general. El web transmite los valores esenciales de los casales de barrio y, además, facilita la participación del vecindario en proyectos comunitarios del barrio. Desarrollo en el marco del modelo de casales comunitarios.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Los casales de barrio de distrito. Véase <https://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/ca/casals>.

Información complementaria

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

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** en la web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>.

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** en la web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>.

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:** en la web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar la publicación en la web del 90 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio.

MODALIDAD 5: DECIDIM PARA LAS ORGANIZACIONES

Descripción

Decidim.Organitzacions es un servicio que quiere hacer llegar la plataforma Decidim a las organizaciones sociales de la ciudad de Barcelona con el objetivo de fortalecer la democracia interna a través de medios digitales.

Ofrece

Información / Datos. Actividad. Plataforma digital para 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 mucho más).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Se facilita a la ciudadanía organizada de Barcelona la instalación técnica de la plataforma Decidim, así como el asesoramiento y la formación para poder utilizarla correctamente.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ 5 % de crecimiento en el número de instancias de organizaciones alojadas al servicio de Decidim.Organitzacions.
- ✓ Número de personas usuarias 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 - CANÒDROM

Descripción

El Ateneo de Innovación Digital y Democrática, ubicado en el edificio Canòdrom, es un nuevo equipamiento que se plantea como un espacio para la innovación, la experimentación y la investigación aplicada, que quiere englobar 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 finalidades similares.

Promoción a la innovación digital y democrática.

Ofrece

Programación estable de actividades

Coste y forma de pago

Según tipo de actividades y público al que se dirige.

Pago: véase [Precios públicos](#).

Centros prestadores

- ✓ Canòdrom-Ateneo de Innovación Digital y Democrática

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

-
- ✓ **Presencial:** en el equipamiento.

Objetivo de gestión

- ✓ Número anual de residencias superior a 8
- ✓ Número anual de actividades abiertas superior a 20
- ✓ Número anual de formaciones ofrecidas superior a 25

MODALIDAD 7: FORMACIÓN, MEDIACIÓN Y EMPODERAMIENTO DIGITAL Y DEMOCRÁTICO

Descripción

Programas orientados a la formación y el empoderamiento en centros educativos para la digitalización democrática, para la extensión de Decidim y para la creación de antenas Decidim como puntos de apoyo a la participación ciudadana. Concretamente, cursos de formación para 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

- ✓ Canòdrom-Ateneo de Innovación Digital y Democrática

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** innovacio-democratica@bcn.cat.
- ✓ **Presencial:** en el Canòdrom-Ateneo de Innovación Digital y Democrática.

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** innovacio-democratica@bcn.cat.
- ✓ **Presencial:** en el Canòdrom-Ateneo de Innovación Digital y Democrática.

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:** en la web: innovacio-democratica@bcn.cat.
- ✓ **Presencial:** en el Canòdrom-Ateneo de Innovación Digital y Democrática.

Objetivo de gestión

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

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 15/11/2024

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (CSS)

DIRECCIÓN

Véase: [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#).

Puede consultarse la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

936 197 311

Urgencias: Tel. 900 703 030

WEB

[Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#).

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 horas.
- ✓ Martes y jueves, de 16.00 a 18.00 horas.

DESCRIPCIÓN

Los CSS son centros de información, orientación y atención para tratar los problemas sociales que afectan a las personas y a sus familias.

Son el lugar donde pueden solicitarse diferentes ayudas y prestaciones incluidas en el catálogo de servicios sociales. Algunas de estas ayudas pueden ser de acceso directo y otras pueden requerir valoración del o la profesional.

INSTALACIONES

Se dispone de una red de 40 centros de servicios sociales repartidos por la ciudad donde se informa, se orienta y se atiende sobre los servicios y recursos sociales. Se debe buscar en el buscador de centros de la web (<http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/>) cuál es el que corresponde por domicilio o, si se prefiere, se puede llamar al 936 197 311 (dispositivo de atención telefónico centralizado).

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Elaboración de programas individuales de atención (PIA).
- ✓ Ayuda a domicilio, dentro de la atención a la dependencia.
- ✓ Teleasistencia municipal.
- ✓ Información, orientación y asesoramiento sobre la atención social.
- ✓ Ayudas orientadas al apoyo económico de inclusión.
- ✓ Comidas a domicilio (cobertura de necesidades básicas).
- ✓ Comidas en compañía (cobertura de necesidades básicas).
- ✓ Servicio de detección y reducción de la pobreza energética y de la mejora de la eficiencia energética.
- ✓ Residencias municipales para personas mayores.
- ✓ Recogida, transporte, almacenaje y custodia provisionales de bienes y utensilios procedentes de desahucios judiciales o de situaciones de emergencia.
- ✓ Equipo de atención a la infancia y adolescencia (EAIA).

SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

DIRECCIÓN

P.º Pujades, 29, bajos, 08018 Barcelona

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 132 694 / 934 132 814

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-social-al-sensellarisme-lespai-public-sassep>

CORREO ELECTRÓNICO

sistractament@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 8.00 a 14.00 horas.
- ✓ Martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: líneas V19, H16, H14.
- ✓ Metro: L1 Arc de Triomf.

DESCRIPCIÓN

Servicio dirigido a mejorar las condiciones de vida de las personas que están en la calle.

INSTALACIONES

Se dispone de un centro para toda la ciudad de Barcelona donde se informa, se orienta y se atiende sobre los servicios y recursos sociales genéricos y específicos para población sin hogar. Se debe buscar en el buscador de centros de la web.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de inserción social, atención y tratamiento

OFICINAS MUNICIPALES DE VIVIENDA DE BARCELONA

DIRECCIÓN

[Se puede consultar la web aquí](#)

POR TELÉFONO

[Se puede consultar la web aquí](#)

WEB

<http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/oficines.html>

CORREO ELECTRÓNICO

[Se puede consultar la web aquí](#)

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Lunes, martes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.30 horas.
- ✓ Los jueves, de 8.30 a 20.00 horas, ininterrumpidamente.
- ✓ Excepcionalmente, este año, las oficinas permanecerán cerradas los jueves por la tarde: **11 de febrero, 25 de marzo y 23 de junio**.

Durante el mes de agosto: solo atenderán al público las oficinas de vivienda de los siguientes distritos: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Nou Barris y Sant Martí. El resto de las oficinas permanecerán cerradas del 1 al 31 de agosto, ambos incluidos.

- ✓ El horario de atención será de 8.30 a 14.30 horas.
- ✓ Los jueves por la tarde las oficinas permanecerán cerradas.

Se requiere cita previa.

DESCRIPCIÓN

Espacios de atención a la ciudadanía donde se ofrece asesoramiento e información en materia de vivienda, se gestionan ayudas al alquiler y a la rehabilitación de viviendas, acceso a la vivienda protegida, mediaciones en conflictos, etcétera.

Cada distrito tiene una oficina de vivienda.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Programas para la lucha contra la pobreza energética.

INSTITUTO MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DIRECCIÓN

C/ València, 344, 08009 Barcelona

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 132 775

Fax: 934 132 800

WEB

<http://www.bcn.cat/imd>

CORREO ELECTRÓNICO

sap@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ De 15.00 a 19.00 horas (solo del 6 de abril al 2 de julio).

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: B24, H10, N7, 55, 6, 33, 34.
- ✓ Metro: línea 4, parada Girona.

DESCRIPCIÓN

El Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD) es un organismo del Ayuntamiento de Barcelona que, desde hace más de treinta años, trabaja para que las personas con diversidad funcional puedan desarrollarse de la manera más autónoma posible en todos los ámbitos de la vida ciudadana, en plena igualdad de oportunidades y con respeto por las diferentes necesidades personales.

Para conseguirlo, el IMPD impulsa políticas y actuaciones con la participación de las personas con diversidad funcional y de las entidades y asociaciones de la ciudad que trabajan en los ámbitos de la discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y por trastorno mental.

INSTALACIONES

Dispone de oficina de atención al público en la recepción.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Concesión de la tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad.
- ✓ Concesión del número de usuario del servicio de transporte especial.
- ✓ Itinerarios laborales realizados por el Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL).
- ✓ Selección de candidatos para puestos de trabajo en empresas realizada por el Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL).
- ✓ Asistente personal para personas con discapacidad.

CENTRO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES DE BARCELONA (CUESB)

DIRECCIÓN

C/ Llacuna, 25, 08005 Barcelona

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

900 703 030

Fax: 900 814 050

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona_92086031399.html

CORREO ELECTRÓNICO

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año. En caso de que se produzca una emergencia social en la ciudad y las personas afectadas requieran alojamiento.

24 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 6.
- ✓ Metro: Llacuna (línea amarilla).

DESCRIPCIÓN

Este centro cubre las necesidades básicas y de atención psicosocial de las personas que han sido víctimas de una situación de emergencia y que como consecuencia de ella no pueden volver momentáneamente a su domicilio habitual.

INSTALACIONES

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales dispone de lo siguiente:

- ✓ Despachos de atención: 2.
- ✓ Habitaciones de emergencias: 7 (capacidad para alojar a 100 personas).
- ✓ Espacio de descanso.
- ✓ Servicio de comedor, consigna, ducha y ropero y lavandería.
- ✓ Seguridad

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención psicosocial a personas en situación de emergencia social.
- ✓ Ayuda social de urgencia (ASU).
- ✓ Apoyo urgente a domicilio.
- ✓ Atención a personas ante emergencias sociales.
- ✓ Ayuda social de emergencia (contingencias).
- ✓ Alojamiento por emergencia social.

CANE (CENTRO DE ACOGIDA NOCTURNO DE EMERGENCIAS)

DIRECCIÓN

Pasaje del Dos de Maig, 17-25, 08013 Barcelona.

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

900 703 030

Fax: 900 814 050

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/urgencies-i-emergencies-socials>

CORREO ELECTRÓNICO

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se abre cuando lo establece el Procedimiento operativo de emergencias relativo a la operación frío.

Los días de apertura, de 20.00 a 8.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 117, 50, 51, 92, 192.
- ✓ Metro: Sant Pau/Dos de Maig (L5)

DESCRIPCIÓN

El Centro de Acogida Nocturna de Emergencias es un espacio que se activa con el objetivo fundamental de prevenir las consecuencias que una bajada de temperaturas o una nevada podrían comportar sobre el estado de las personas que pernoctan en la vía pública. Es un dispositivo vinculado al Plan de emergencias municipal de nieve y hielo del Ayuntamiento de Barcelona.

La fase I de la operación frío comporta la apertura del centro al producirse una bajada de temperaturas como consecuencia del frío propio de los meses de invierno.

INSTALACIONES

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales dispone de lo siguiente:

- ✓ Despacho de atención social: 1.
- ✓ Despacho de atención médica: 1.
- ✓ Habitaciones de emergencias: 13 (capacidad para alojar a 75 personas).
- ✓ Servicio de comedor, consigna, ducha y ropero y lavandería.
- ✓ Seguridad

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención a personas ante emergencias sociales.

DISTRITO DE CIUTAT VELLA (01)

DIRECCIÓN

Pl. Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona.

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000

Fax: 932 916 161

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutatvella_93062143550.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15.
- ✓ Metro: L1 Catalunya, L3 Liceu.
- ✓ FGC: Cataluña. Dirección General de Arquitectura y Paisaje.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/lajuntament/organitzacio/funcionament>.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE L'EIXAMPLE (02)

DIRECCIÓN

C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 262

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 39, 45, 47, V17, H10.
- ✓ Metro: L4 Girona.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/eixample/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC (03)

DIRECCIÓN

C/ Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 50, D20.
- ✓ Metro: L1 Hostafrancs.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.

- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE LES CORTS (04)

DIRECCIÓN

Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 59, 70, 75, V3, H8.
- ✓ Metro: L3 Les Corts.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)

DIRECCIÓN

Pl. Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 511

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 68, 75, H4, V3, V7.
- ✓ FGC: Sarrià, Reina Elisenda.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE GRÀCIA (06)

DIRECCIÓN

Pl. Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 114, V21, H6, 55.
- ✓ **Metro:** L3/L5 Diagonal.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE HORTA-GUINARDÓ (07)

DIRECCIÓN

Centro Cívico Guinardó (rda. Guinardó 49, 08024 Barcelona).
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 787

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 114, 22, 24, 87, V17.
- ✓ **Metro:** L4 Alfons X.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca/lajuntament/organitzacio/funcionament>.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE NOU BARRIS (08)

DIRECCIÓN

Pl. Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 886

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord_97192111637.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 47, 76, H4, 122.
- ✓ Metro: L4 Lluçmajor.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE SANT ANDREU (09)

DIRECCIÓN

Pl. Orfila, 1, 08030 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 900

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 40, H4.
- ✓ Metro: L1 Sant Andreu.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.

- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

DISTRITO DE SANT MARTÍ (10)

DIRECCIÓN

Pl. Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 192, H12.
- ✓ Metro: L1/L2 Clot.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/lajuntament/organitzacio/funcionament-dun-districte>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.

SEDE DEL SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS (SFC)

DIRECCIÓN

C/ Ca l'Alegre de Dalt, 5, 08024 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 915 966
932 915 967

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/servei-de-families-collaboradores>

CORREO ELECTRÓNICO

sfc@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 14.30 horas y de 15.00 a 19.30 horas.
- ✓ Viernes, de 8.00 a 14.30 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: V19, 39, 116, 114.
- ✓ Metro: L4 Joanic.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ El Banco de Familias.
- ✓ El Servicio de colaboración.

ESPACIO FAMILIAR Y CENTRO ABIERTO MUNICIPAL SANT MARTÍ.

DIRECCIÓN

C/ Huelva, 36, bajos, 08020 Barcelona.
Consúltase la dirección [aquí](#).

POR TELÉFONO

933 074 888
Fax: 933 560 096

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti_99400241361.html

CORREO ELECTRÓNICO

espaifamiliar_sm@bcn.cat
centreobert_sm@bcn.cat
direccio_sm@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- De lunes a viernes
- ✓ Espacio Familiar: de 9.00 a 13.30 horas.
 - ✓ Centro Abierto: de 16.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 33, 34, B24, H10, 500.
- ✓ **Metro:** L1 Navas, L2 Bac de Roda.
- ✓ **Tranvía:** T5/T6 Espronceda.

DESCRIPCIÓN

El Espacio Familiar y Centro Abierto es un equipamiento municipal creado para dar apoyo en una doble vertiente:

- ✓ A las familias y sus hijos e hijas de 0 a 3 años, ofreciendo apoyo y acompañamiento en el proceso de crianza, y dando orientaciones y pautas concretas.
- ✓ A los niños, niñas y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, en su proceso de estructuración y desarrollo de la personalidad, la socialización y la adquisición de aprendizajes y recreo, y trabajando para potenciar las capacidades y compensar las carencias de los niños, niñas y adolescentes atendidos mediante el trabajo individualizado, el grupal, el trabajo en red y con la comunidad.

INSTALACIONES

El equipamiento dispone de dos espacios con grupos de edad diferentes:

- ✓ **Espacio Familiar.** Se trata de un espacio especializado en la pequeña infancia: se dirige a niños y niñas de 0 a 3 años acompañados por el cuidador o cuidadora. El Espacio Familiar es un lugar de juego y relación donde los niños pueden explorar y relacionarse entre ellos y también con los adultos. Las familias pueden compartir la experiencia de educar y de hacer crecer a sus hijos.
- ✓ **Centro Abierto.** En este espacio, los niños y adolescentes de 4 a 16 años encontrarán actividades educativas y de ocio en horario extraescolar. Todas estas actividades sirven para estimular y potenciar el desarrollo de la personalidad y la socialización, con un seguimiento individualizado y en un ambiente seguro y próximo. El centro ofrece también actividades en las que padres, madres y otros familiares pueden compartir y aprender temas de interés educativo.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios familiares.
- ✓ Centros abiertos.

ESPACIO FAMILIAR Y CENTRO ABIERTO MUNICIPAL LES CORTS-SANTS

DIRECCIÓN

C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 908 514
Fax: 934 110 408
Móvil: 601 288 698

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-les-corts-sants_99400267382.html

CORREO ELECTRÓNICO

centreobert_lc@bcn.cat;
espaifamiliar_lc@bcn.cat;
direccio_lc@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Espacio Familiar: de 9.00 a 13.30 horas.
- ✓ Centro Abierto: de 16.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 50, 54, H10, H8, D20.
- ✓ **Metro:** L5/L9S Collblanc.

DESCRIPCIÓN

El Espacio Familiar y Centro Abierto es un equipamiento municipal creado para dar apoyo en una doble vertiente:

- ✓ A las familias y sus hijos e hijas de 0 a 3 años, ofreciendo apoyo y acompañamiento en el proceso de crianza, y dando orientaciones y pautas concretas.
- ✓ A los niños, niñas y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, en su proceso de estructuración y desarrollo de la personalidad, la socialización y la adquisición de aprendizajes y recreo, y trabajando para potenciar las capacidades y compensar las carencias de los niños, niñas y adolescentes atendidos mediante el trabajo individualizado, el grupal, el trabajo en red y con la comunidad.

INSTALACIONES

El equipamiento dispone de dos espacios con grupos de edad diferentes:

- ✓ **Espacio Familiar.** Se trata de un espacio especializado en la pequeña infancia: se dirige a niños y niñas de 0 a 3 años acompañados por el cuidador o cuidadora. El Espacio Familiar es un lugar de juego y relación donde los niños pueden explorar y relacionarse entre ellos y también con los adultos. Las familias pueden compartir la experiencia de educar y de hacer crecer a sus hijos.
- ✓ Se ofrecen espacios de juego y relación, juego simbólico, heurístico, experimentación sensorial, psicomotricidad...
- ✓ **Centro Abierto.** En este espacio, los niños y adolescentes de 4 a 16 años encontrarán actividades educativas y de ocio en horario extraescolar. El centro ofrece también actividades en las que padres, madres y otros familiares pueden compartir y aprender temas de interés educativo.

El equipamiento consta de salas diferenciadas para el espacio familiar y el centro abierto, cocina, baños, patio exterior, biblioteca...

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios familiares.
- ✓ Centros abiertos.

OFICINA DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS

DIRECCIÓN

C/ Aragó, 344, 08009 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 565 648

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-i-economiques-de-l-institut-municipal-de-serveis-socials_99400456053.html

CORREO ELECTRÓNICO

oficinaprestacions@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Del 7/1 al 31/7 y del 1/10 al 23/12:
 - Lunes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.00 horas.
 - Martes y jueves, de 8.30 a 17.00 horas.

-
- ✓ Del 1/8 al 30/9 y del 27/12 al 6/1:
 - De lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H10, H12, 6, 7, 33, 34, B24.
- ✓ Metro: L3 Passeig de Gràcia, L4 Girona, L5 Verdaguer.

DESCRIPCIÓN

La Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas ofrece un servicio de atención presencial a la ciudadanía en relación con el catálogo de servicios y ayudas existentes en el IMSS, y centraliza la gestión y tramitación de las prestaciones económicas municipales definidas de manera extraordinaria a través de convocatorias públicas.

En la oficina actualmente se puede tramitar o gestionar lo siguiente:

- ✓ Fondo extraordinario para familias con menores o adolescentes menores de 16 años en situación de vulnerabilidad - Fondo de Infancia: Prestación puntual de urgencia social que ofrece, a familias con niños y niñas o adolescentes de 0 a 16 años en situación de vulnerabilidad, un recurso económico para cubrir necesidades básicas de alimentación, ropa, material escolar y movilidad (prestación sometida a convocatoria anual).
- ✓ RESPIR PLUS: Otorgamiento de prestaciones sociales de carácter económico a las personas mayores en situación de dependencia empadronadas en la ciudad de Barcelona que requieren un apoyo continuado para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria, para que puedan atender el pago de un servicio de apoyo que les permita mejorar la calidad de vida y la de sus cuidadores o cuidadoras. Este apoyo se podrá disfrutar en forma de una estancia temporal limitada en un centro residencial privado para personas mayores, o bien mediante el pago de horas de servicio privado de atención domiciliaria (prestación sometida a convocatoria anual).
- ✓ Servicio de actuaciones a domicilio (SCAD): derivado de todos los centros de servicios sociales de Barcelona menos el distrito de Ciutat Vella.
- ✓ T-Usual Bonificada: emisión “Faig constar” por la reducción del precio de la T-Usual con el objetivo de facilitar la movilidad a las personas en situación de desempleo y que están en proceso de búsqueda de trabajo, y concretamente para personas usuarias de Servicios Sociales de Barcelona con una ayuda económica vinculada.
- ✓ Entierros de beneficencia: más concretamente, gestión de reconocimiento del derecho a gratuidad o bonificación de servicio funerario y de cementerios.
- ✓ Punto de registro oficial: registro de instancias destinadas tanto a la Oficina de Prestaciones como a cualquier otro organismo del Ayuntamiento o Administración pública. Aceptación o redirección de las instancias provenientes de fuera de la OPSE.
- ✓ Registro de solicitudes y emisión del informe de conocimiento de residencia (ICR): informe que se emite para aquellas personas que se quieren empadronar sin domicilio fijo.

INSTALACIONES

El espacio total consta de 558 metros cuadrados, con acceso desde la calle por dos puntos diferenciados, es plenamente accesible y está adscrito al Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS).

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Ayudas orientadas al apoyo económico de inclusión.

OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN (OND)

DIRECCIÓN

C/ Ferran, 32, 08002 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 132 000

WEB

www.bcn.cat/dretscivils

CORREO ELECTRÓNICO

ond@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- De lunes a viernes
- ✓ Lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
 - ✓ Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L3 Liceu, L4 Jaume I.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Gestión de resolución de conflictos entre individuos ante la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación.
- ✓ Atención de consultas y peticiones de información.
- ✓ Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos.
- ✓ Asesoría jurídica especializada en el ámbito de las discriminaciones.
- ✓ Asesoramiento, colaboración y mediación.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Ámbito de garantía.
- ✓ Ámbito de prevención.

SERVICIO DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y ACOGIDA (SARA)

DIRECCIÓN

C/ Marie Curie, 16, 08042 Barcelona.
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

Cita previa: 900 922 357
(gratuito)

Urgencias CUESB: 900 703 030

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/bcn-antimachista/servicios-de-atencion-la-violencia-machista/sara>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Atención presencial general.
- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas.
 - ✓ Viernes, de 9.00 a 16.00 horas.
- Urgencias:
- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 horas.
- Se necesita cita previa (salvo casos de urgencia).
- ✓ Cita previa: 900 922 357.
- Tel. gratuito 24 horas: 900 900 120.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 47-76-122-H2-H4-D40-D50-V29
- ✓ **Metro:** L4 Lluçmajor.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención psicosocial integral a personas víctimas de situaciones de riesgo alto o moderado de violencia machista.
- ✓ Acogida residencial a personas víctimas de situaciones de violencia machista de riesgo alto o moderado que lo requieran.

EQUIPO INTERDISCIPLINARIO PARA LA PEQUEÑA INFANCIA (EIPi) DE CIUTAT VELLA

DIRECCIÓN

C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 564 685
932 563 230

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vela_98048092502.html

CORREO ELECTRÓNICO

eipicv@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.
- Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** N6, V11, 91.
- ✓ **Metro:** líneas 2 y 3, parada Paral·lel.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad.

EQUIPO INTERDISCIPLINARIO PARA LA PEQUEÑA INFANCIA (EIPi) DE NOU BARRIS

DIRECCIÓN

C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 564 700
932 564 710

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html

CORREO ELECTRÓNICO

eipinb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 8.00 a 14.00 horas.
- Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 60, 27, 11, 32, N6.
- ✓ Metro: línea 4, parada Via Júlia.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad.

SAIER TARRAGONA

DIRECCIÓN

C/ Tarragona, 141, 08014 Barcelona
Consúltase la dirección [aquí](#).

POR TELÉFONO

931 532 800

WEB

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html>

CORREO ELECTRÓNICO

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, con cita previa, concertada telefónicamente:

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.
- ✓ De lunes a jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Atención presencial por urgencias sociales y jurídicas en la calle de Tarragona, 141, de lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14,N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81.
- ✓ Metro: L1/L3 Plaça Espanya.
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya.

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Todas las personas pasan por la primera atención, que es ventanilla única. Aquí se valora el caso y la derivación correspondiente. Muchos casos son informativos y con la primera atención acaban, y muchos otros pasan a ser atendidos por los diferentes servicios del SAIER.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención individual de acogida para refugiados. SAIER.
- ✓ Atención individual de acogida para personas inmigrantes. SAIER.

SAIER PARAL·LEL

DIRECCIÓN

Av. Paral·lel, 202, 08015 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 562 700

WEB

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html>

CORREO ELECTRÓNICO

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, con cita previa, concertada telefónicamente:

- De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.
- De lunes a jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Atención presencial por urgencias sociales y jurídicas en la calle de Tarragona, 141, de lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14,N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81.
- ✓ Metro: L1/L3 Plaça Espanya.
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya.

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

INSTALACIONES

Planta baja, donde hay una recepción que funciona como una OAC.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención individual de acogida para refugiados. SAIER.
- ✓ Atención individual de acogida para personas inmigrantes. SAIER.

SAIER FONT HONRADA**DIRECCIÓN**

C/ Font Honrada, 10, 08015 Barcelona

Consúltese la

ubicación: http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adrecares.html.

POR TELÉFONO

932 562 700

WEB

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html>

CORREO ELECTRÓNICO

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 15.00 horas.
- ✓ Miércoles y viernes, de 9.00 a 19.00 horas.

Es necesario haber obtenido la cita previa en el SAIER Paral·lel, 202.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H16, D20, 55, 70, 81, 86, 121, 13, 91.
- ✓ Metro: L1/L3 Plaça Espanya y Poble-sec.
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya.

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

INSTALACIONES

Planta baja, hay una recepción y una sala de espera. En las plantas superiores están los servicios especializados (ICAB, AMIC, Fundación ACSAI y Cruz Roja).

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención individual de acogida para refugiados. SAIER.
- ✓ Atención individual de acogida para personas inmigrantes. SAIER.

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ARRAIGO (PIA)

DIRECCIÓN

P.º Sant Joan, 75, planta baja, 08009 Barcelona
Consúltase la dirección [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 564 476
932 564 478
932 564 479

WEB

www.bcn.cat/novaciutadania

CORREO ELECTRÓNICO

pia@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De lunes a jueves, de 8.30 a 19.00 horas.
- ✓ Viernes, de 8.30 a 15.00 horas.
- ✓ **Horario en agosto:** de 8.00 a 15.00 horas.

Se requiere cita previa.

Para pedir información : no hace falta cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19.
- ✓ Metro: L4/L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan.

INSTALACIONES

Planta baja, donde hay una recepción. Y despachos donde se hacen entrevistas para emitir los informes de arraigo o asesoría e información especializada a las personas usuarios para el trámite de arraigo social.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ACOGIDA A INMIGRANTES

DIRECCIÓN

P.º Sant Joan, 75, 08009 Barcelona

Consúltase la dirección [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 564 623

932 564 624

WEB

http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/aj_bcn.2.html

CORREO ELECTRÓNICO

informeshabitatge@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.

No hay atención al público. Es gestión interna (*back office*) del servicio. Se llama a la persona solicitante para completar el expediente y concertar la visita al domicilio.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19.
- ✓ **Metro:** L4/L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan.

DESCRIPCIÓN

Es la Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes, donde se hace seguimiento de los servicios y se tramitan los expedientes.

Una parte de los espacios es donde se tramitan las propuestas de informes de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Propuesta de informe de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar de extranjeros y para la renovación de la autorización de residencia en virtud de la reagrupación familiar cambio de domicilio desde la reagrupación.
- ✓ Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales.

CENTRO DE DÍA HORTA

DIRECCIÓN

C/ Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona

Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

931 165 329

Fax: 931 165 372

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta_99043113615.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 9.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 19 y 185.

-
- ✓ Metro: L5 El Carmel, L3 Montbau.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Recursos de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA MERIDIANA

DIRECCIÓN

Av. Meridiana, 197, 08026 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 084 543
Fax: 933 498 853

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana_95166124615.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 9.00 a 19.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 162, 192, H8.
- ✓ Metro: L1 Navas.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Recursos de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA POBLE-SEC

DIRECCIÓN

C/ Font Honrada, 10, 08004 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 563 830

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec_99400194606.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 9.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 37, 55, D20.
- ✓ Metro: L3 Poble-sec.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Recursos de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA NOU BARRIS

DIRECCIÓN

C/ Marie Curie, 20, 08042 Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 760 539
Fax: 933 538 686

WEB

https://guia.barcelona.cat/ca/detall/centre-de-dia-centre-residencial-de-primera-acollida-nou-barris_99400218522.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 9.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 47, D40, D50, V29.
- ✓ Metro: L4 Lluçmajor.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Recursos de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA ZONA FRANCA

DIRECCIÓN

C/ Número 60, 9, 08040, Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

932 896 907

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-diurna-persones-en-situacio-de-sensellarisme>

POR CORREO ELECTRÓNICO

cpazonafranca@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 8.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 21, 23.
- ✓ Metro: L10S –Zona Franca.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Recursos de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA SARRIÀ-SANT GERVASI

DIRECCIÓN

c/ Cister, 20, 08022, Barcelona
Consúltase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

934 184 276

WEB	POR CORREO ELECTRÓNICO
https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-diurna-persones-en-situacio-de-sensellarisme	cpasarria@bcn.cat
ATENCIÓN AL PÚBLICO	
De lunes a domingo, de 8.00 a 20.00 horas.	
CÓMO LLEGAR	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autobuses: V15, V17, V19. ✓ Metro: L3 Vallcarca. ✓ FGC: L7. 	
MODALIDADES DE SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos de higiene personal (cobertura de necesidades básicas). 	

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

DIRECCIÓN	POR TELÉFONO
P.º Sant Joan, 75, P04, 08009 Barcelona.	932 564 562
Véase la ubicación aquí .	932 200 093
WEB	POR CORREO ELECTRÓNICO
https://www.decidim.barcelona/ http://ajuntament.barcelona.cat/innovaciodemocratica/ca/	innovació-democratica@bcn.cat participació@bcn.cat
ATENCIÓN AL PÚBLICO	
De lunes a viernes	
✓ De 9.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 18.30 horas	
Se necesita cita previa	
CÓMO LLEGAR	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autobús: 6, 19, 33, 34, B24, H10, V19, D50, N1, N4 ✓ 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, y desarrollar entornos e infraestructuras digitales de participación y colaboración públicas y comunes, así como 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, interior.	
MODALIDADES DE SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ plataforma digital decidim.barcelona 	

- ✓ El proyecto de participación Decidim
- ✓ DECIDIM para las organizaciones
- ✓ El Consejo de Ciudad
- ✓ Los órganos de participación territoriales y sectoriales
- ✓ Los procesos participativos
- ✓ Iniciativas ciudadanas
- ✓ Consultas ciudadanas

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

DIRECCIÓN	POR TELÉFONO
Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona Véase la ubicación aquí .	932 564 471 932 564 568
WEB	POR CORREO ELECTRÓNICO
https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca	acciocomunitaria@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- De lunes a viernes
- ✓ De 9.30 a 14.00 horas
- De lunes a jueves
- ✓ De 15.00 a 17.00 horas
- Se necesita cita previa

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 6, 19, 54, 55, D50
- ✓ 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	POR TELÉFONO
Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona	932 564 118

Véase la ubicación [aquí](#).

WEB

www.bcn.cat/tjussana

POR CORREO ELECTRÓNICO

tjussana@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

✓ De 9.00 a 14.10 y de 17.00 a 18.00 horas.

Se necesita cita previa

CÓMO LLEGAR

✓ Autobús: N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185, V21

✓ 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 alojar 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.

Dispone de 300 m² 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 <https://tjussana.cat/curs/els-estatuts-i-el-reglament-de-regim-intern/>.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ cesión de espacios para interés público
- ✓ asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria

CANÒDROM-ATENEU DE INNOVACIÓ DIGITAL Y DEMOCRÀTICA

DIRECCIÓN

C/ Concepción Arenal, 165 (Canòdrom - Parque de Investigación Creativa), 08027 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#).

POR TELÉFONO

93 768 99 36

WEB

<https://canodrom.barcelona/>

POR CORREO ELECTRÓNICO

hola@canodrom.com

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De 9.00 a 19.00 horas

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, así como promover que los procesos de investigación e innovación sean participativos, abiertos y colaborativos.

INSTALACIONES

Edificio Canòdrom

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Promoción de la innovación digital y democrática - Canòdrom
- ✓ DECIDIM para las organizaciones
- ✓ Formación, mediación y empoderamiento digital y democrático

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓNⁱ

Fecha de actualización: 15/11/2024

SERVICIO: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de ayudas otorgadas	11.445	43.271	10.211	19.346	35.855
Importe total de las ayudas (en euros)	7.653.925	31.571.859,68	9.966.837,54	11.628.388,00	10.765.316,05

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el 80 % de los CSS de la ciudad puedan atender a las personas con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a 30 días.

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 30 días	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	125 %	125 %	125 %	125 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender el 80 % de los casos abiertos por el CSS en un tiempo medio de espera por inferior a 30 días.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN SOCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas atendidas en los CSS	79.575	88.533	97.531	97.852	95.623
Unidades de atención en los CSS	184,344	251.473	269.106	255.999	233.340
Tiempo medio de espera en primera visita (en días)	21,34	14,92	12,4	14,43	17,84

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el 80 % de los CSS de la ciudad puedan atender a las personas con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a treinta días.

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 30 días	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	125 %	125 %	125 %	125 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender el 80 % de los casos abiertos por el CSS en un tiempo medio de espera por inferior a 30 días.

MODALIDAD 2: AYUDAS ORIENTADAS AL APOYO ECONÓMICO DE INCLUSIÓN (FONDO DE INFANCIA 0-16)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de ayudas otorgadas	11.445	Nota ¹	10.211	19.346	-
Importe total de las ayudas (en euros)	7.653.925		9.966.837,54	11.628.388,00	-
Solicitudes tramitadas a través de los espacios de atención	-	-	-	4.575	6.461
Personas atendidas en los puntos de apoyo	-	-	-	679	768

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Conceder el 60 % de las ayudas aprobadas en el periodo máximo de 60 días hábiles a contar a partir del día siguiente del último día del periodo de solicitudes.**

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 60 días hábiles	60 %	Nota ¹	67,70 %	99 %
Grado de cumplimiento	100 %	-	113 %	165 %

2. **Atender al 100 % de las personas que han solicitado acompañamiento (en alguno de los dos canales desde donde se apoya la tramitación de la solicitud del Fondo de Infancia) durante el periodo de presentación de solicitudes de la prestación del Fondo de Infancia.**

	2023
% informes emitidos	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender al 100 % de las personas que han solicitado acompañamiento (en alguno de los dos canales desde donde se apoya la tramitación de la solicitud del Fondo de Infancia) durante el periodo de presentación de solicitudes de la prestación del Fondo de Infancia.

MODALIDAD 3: SERVICIO DE DETECCIÓN Y REDUCCIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA Y LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas atendidas en los puntos de atención a la pobreza energética	12.079	13.335	13.096	12.411	14.646
Asesoramientos individuales presenciales, telefónicos y telemáticos	7.515	9.433	9.174	7.943	16.464

¹ En el año 2020, la convocatoria del Fondo de Infancia 0-16 y ayudas a las familias monoparentales ha sido incluida en el fondo extraordinario aprobado con el fin de ofrecer un recurso económico a las personas y familias de Barcelona que se encuentran en situación de vulnerabilidad con motivo de la crisis sociales y sanitarias provocada por la COVID-19, para cubrir las necesidades básicas de subsistencia (Fondo COVID-19). Se trata de una ayuda puntual publicada en el BOPB el 14/10/2020 (detalle calendario). Se recibe la prestación a través de la tarjeta Barcelona Solidaria (meses de julio a diciembre, incluidos). Ayudas otorgadas: 6.750 unidades familiares (más de 23.000 personas si se tienen en cuenta todos los miembros de la unidad familiar). Importe: 14.942.908,26 €

Intervenciones a domicilio realizadas	1.448	371	302	366	-
Número de informes de riesgo de exclusión residencial emitidos	5.165	5.360	6.304	5.941	8.513
Número de informes de riesgo de exclusión residencial positivos emitidos	5.642	5.642	5.628	5.778	8.298
Anulaciones provisionales de los cortes (aplazamientos) de suministro hasta la obtención del informe de exclusión residencial	40.481	19.354	23.297	14.216	-
Número de informes de riesgo de exclusión residencial urgentes emitidos en un máximo de 24 horas	-	-	-	-	1.380

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables.

	2019	2020	2021	2022
Hogares atendidos	12.079	13.355	13.096	12.411
Grado de cumplimiento	604 %	668 %	655 %	621 %

2. Emitir un 95 % de informes de riesgo de exclusión residencial urgente en relación con el total de solicitudes recibidas, en un máximo de 24 horas, en días laborables.

	2023
% informes emitidos	99 %
Grado de cumplimiento	104 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Emitir un 95 % de informes de riesgo de exclusión residencial urgente en relación con el total de solicitudes recibidas, en un máximo de 24 horas, en días laborables.

MODALIDAD 4: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de plazas diarias en comedores sociales	1.647	1.577	1.468	1.568	1.680
Número de comidas servidas en comedores sociales	479.731	557.068	535.984	524.477	473.862
% de mujeres atendidas en los comedores sociales	-	-	-	17,39 %	15,45 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender el 97 % de las demandas de comedor.

	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	99 %	99 %	99 %	100 %
Grado de cumplimiento	102 %	102 %	102 %	103 %

2. Reducir el tiempo de lista de espera medio de acceso a máximo 20 días.

	2023
Porcentaje logrado	80 %
Grado de cumplimiento	80 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Aumentar el porcentaje de mujeres totales atendidas en los comedores sociales respecto al año anterior.
- ✓ Obtener un resultado superior a un 6 sobre 10 en las encuestas de satisfacción de personas usuarias.

SERVICIO: SERVICIO DE ALOJAMIENTO TEMPORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes atendidas en el servicio de acogida diurno para personas sin hogar	961	1.170
Tasa anual de empleo de los servicios residenciales para personas sin hogar	95 %	98,15 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los alojamientos para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	98 %
Grado de cumplimiento	105 %	109 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los alojamientos para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 1: CENTROS RESIDENCIALES COLECTIVOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes atendidas en los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar.	698	707
Tasa anual de ocupación de los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar.	98 %	95 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	98 %	95 %
Grado de cumplimiento	109 %	106 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 2: CENTROS DE ALOJAMIENTO INDIVIDUALES PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes atendidas en los servicios residenciales individuales para personas sin hogar	263	383
Tasa anual de ocupación de los servicios residenciales individuales para personas sin hogar	97 %	97 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales individuales para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	93 %	97 %
Grado de cumplimiento	103 %	108 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales individuales para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA DIURNA PARA PERSONAS SIN TECHO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes vistas en los servicios de acogida diurna para personas sin hogar	356	461
Tasa anual de ocupación de los servicios de acogida diurna para personas sin hogar	100 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios de acogida diurna para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios de acogida diurna para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 1: CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes atendidas en los centros de día para personas sin hogar	356	461
Tasa anual de ocupación de los centros de día para personas sin hogar	100 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los centros de día para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los centros de día para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

MODALIDAD 2: RECURSO DE HIGIENE PERSONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes atendidas en los espacios de higiene personal	184	886
Tasa de ocupación de los servicios de higiene personal	100 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar una media de empleo anual de las plazas ofrecidas por los servicios de higiene personal para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios de higiene personal para personas sin hogar igual o superior al 90 %.

SERVICIO: SERVICIOS SOCIALES DE INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de personas atendidas a lo largo del año por parte de los servicios de atención social en el espacio público (SASSEP, SISFAM y SDI)	4.663	5.281

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender el 100 % de las demandas de personas usuarias recibidas por parte de los servicios de atención social en el espacio público.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender el 100 % de las demandas de personas usuarias recibidas por parte de los servicios de atención social en el espacio público.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL AL SINHOGARISMO EN EL ESPACIO PÚBLICO (SASSEP)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes sin menores a cargo detectadas que pernoctan en el espacio público, en asentamientos en naves y solares, y en locales con dinámica de asentamiento.	1.748	1.825
Tasa anual de personas atendidas y vinculadas sin menores a cargo en situación de sinhogarismo que pernoctan en el espacio público, asentamientos en naves y solares, y en locales con dinámica de asentamiento.	44 %	40 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender y vincular al SASSEP a un 50 % de las personas sin menores a cargo en situación de sinhogarismo que pernoctan en el espacio público, asentamientos en naves y solares y en locales con dinámica de asentamiento.

	2022	2023
Porcentaje logrado	44 %	40 %
Grado de cumplimiento	83 %	81 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender y vincular al SASSEP a un 50 % de las personas sin menores a cargo en situación de sinhogarismo que pernoctan en el espacio público, asentamientos en naves y solares y en locales con dinámica de asentamiento.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE FAMILIAS CON MENORES (SISFAM)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de familias con menores a cargo atendidas por el SISFAM	119	100
Tasa de escolarización efectiva de niños y niñas y adolescentes 6-16 atendidos	93 %	95 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Lograr la escolarización (educación obligatoria) efectiva del 90 % de la infancia y la adolescencia 6-16 atendida por el SISFAM.

	2022	2023
Porcentaje logrado	93 %	95 %
Grado de cumplimiento	103 %	106 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Lograr la escolarización (educación obligatoria) efectiva del 90 % de la infancia y la adolescencia 6-16 atendida por el SISFAM.

MODALIDAD 3: SERVICIO DE DETECCIÓN E INTERVENCIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES MIGRADOS SOLOS (SDI)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media mensual de personas diferentes de menos de 18 años atendidas por el SDI	76	64
Media mensual de personas diferentes de 18 a 21 años (o más edad excepcionalmente) vistas por el SDI	176	171
Tiempo medio de intervención con personas mayores de edad (en meses)	7,25	5,5

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el 100 % de las personas menores de edad que haya detectado el servicio estén atendidas (SDI).

	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

2. Que la duración media de los episodios abiertos de atención no supere los dos años (SDI).

	2020	2021
Media de días	6 m y 16 d	8 m y 2 d
Grado de cumplimiento	372 %	302 %

3. Lograr la escolarización (educación obligatoria) efectiva del 90 % de la infancia y la adolescencia 6-16 atendida por el SISFAM.

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

4. **Resolver la intervención social con personas mayores de edad en un tiempo inferior a los 2 años.**

	2023
Tiempo medio de intervención (en meses)	5,5
Grado de cumplimiento	436 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Resolver la intervención social con personas mayores de edad en un tiempo inferior a los dos años.

SERVICIO: SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Media de personas/familias atendidas mensualmente	168	690
Tasa de atención para primera visita en un tiempo inferior a siete días laborables	10 %	15 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 80 % de los casos abiertos por el SIS en un tiempo medio de espera por primera visita inferior a siete días laborables.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	10 %	15 %
Grado de cumplimiento	13 %	19 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender el 80 % de los casos abiertos por el SIS en un tiempo medio de espera por primera visita inferior a siete días laborables.

SERVICIO: SERVICIO SOCIAL DE MEDIACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ESPACIO PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de programas de intervención realizados a lo largo del año	90	85
Tiempo medio de los programas desplegados (en meses)	12,5	10,89

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar que el tiempo de intervención de todos los programas desplegados por el SGC sea, como mínimo, de tres meses (media anual).

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Asegurar que el tiempo de intervención de todos los programas desplegados por el SGC sea, como mínimo, de tres meses (media anual).

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
PIA iniciales realizados	9.952	4.238	7.396	8.574	10.619
Personas atendidas durante el año	23.366	21.976	21.551	21.324	-
Horas de servicio prestadas (en millones)	4,6	3,9	39,1	2,8	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Realizar 4.500 PIA, como mínimo.

	2019
PIA realizados	9.952
Grado de cumplimiento	221 %

2. Que, al menos, el 60 % de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera entrevista.

	2019
% conseguido antes de 40 días	53,35 %
Grado de cumplimiento	89 %

3. Firmar el 50 % de los PIA iniciales en un plazo no superior a 40 días desde la fecha de la primera entrevista.

	2020	2021	2022
% conseguido antes de 40 días	91,92 %	51,84 %	55,74 %
Grado de cumplimiento	184 %	110 %	118 %

4. Tramitar anualmente un mínimo de 8.000 PIA iniciales.

	2023
valor alcanzado	10.619
Grado de cumplimiento	133 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Tramitar anualmente un mínimo de 8.000 PIA iniciales.

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL DOMICILIARIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Total de quejas recibidas en el Servicio de atención domiciliaria	785	1.743
Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción telefónica realizada en una muestra significativa de personas usuarias del servicio de teleasistencia y servicio de ayuda a domicilio.	8,75	8,75

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una puntuación media igual o superior a 7 en la encuesta de satisfacción telefónica realizada en una muestra significativa de personas usuarias del servicio de teleasistencia y el Servicio de ayuda a domicilio.**

	2022	2023
Nota conseguida	8,75	8,75
Grado de cumplimiento	125 %	125 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Obtener una puntuación media igual o superior a 7 en la encuesta de satisfacción telefónica realizada en una muestra significativa de personas usuarias del servicio de teleasistencia y el Servicio de ayuda a domicilio.
- ✓ Lograr un 60 % de personas usuarias mayores de 75 años en la ciudad de Barcelona que dispongan de los servicios de atención domiciliaria (SAD) o teleasistencia respecto a la población de más de 75 años de la ciudad.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas atendidas durante el año	23.366	21.976	21.551	21.324	21.397
Horas de servicio prestadas (en millones)	4,6	3,9	39,1	27,3	27,89
Porcentaje de quejas recibidas con respecto al conjunto de población atendida	-	-	-	2,85 %	6,93 %
Porcentaje de solicitudes con carácter normal (fecha no fija) que reciben la prestación en el hogar en un plazo no superior a 21 días hábiles	-	-	-	76,76 %	63 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. La ratio media mensual de horas de servicio prestado / persona atendida (global anual de ciudad) será superior a 20 horas.

	2019	2020	2021
Media de horas de servicio	21,36	20,18	20,29
Grado de cumplimiento	107 %	101 %	101 %

2. Iniciar la prestación del servicio en el hogar, en un 80 % de las solicitudes con carácter normal (fecha no fija), en el plazo de 21 días hábiles a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación (siempre que no sea por causas ajenas a la gestión del servicio).

	2022	2023
Porcentaje logrado	76,76 %	63 %
Grado de cumplimiento	95 %	79 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Iniciar la prestación del servicio en el hogar, en un 80 % de las solicitudes con carácter normal (fecha no fija), en el plazo de 21 días hábiles a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación (siempre que no sea por causas ajenas a la gestión del servicio).
- ✓ Prestar un servicio con un número de quejas no superior al 10 % respecto de la cifra de población atendida.

MODALIDAD 2: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de usuarios/as atendidos	102.122	102.919	108.631	109.737	111.683
Porcentaje de quejas recibidas con respecto al total de población atendida	-	-	-	0,2 %	0,19 %
Porcentaje de altas en el servicio de carácter normal (instalaciones en el hogar) realizadas en un máximo de quince días naturales a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento	-	-	-	82 %	82 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Hacer la instalación del servicio en el hogar en un máximo de 15 días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento en un mínimo del 80 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 15 días	84 %	83 %	87 %	82 %	99,91 %
Grado de cumplimiento	105 %	104 %	109 %	103 %	125 %

2. Mantener la calidad del servicio con una nota media mínima de 8,5.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nota conseguida	9,4	No se realizó ²	9,4	9,2	9,4
Grado de cumplimiento	111 %	-	111 %	108 %	111 %

² En el año 2020, a causa de la situación derivada de la emergencia por la COVID-19, no se hizo la encuesta de satisfacción del Servicio de teleasistencia.

Propuesta para 2024:

- ✓ Hacer la instalación del servicio en el hogar en un máximo de 15 días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento en un mínimo del 80 % de los casos.
- ✓ Mantener la calidad del servicio con una nota media mínima de 8,5.

MODALIDAD 3: COMIDAS A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de personas atendidas (usuarios)	1.761	3.856	3.104	1.629	1.277
Número de comidas servidas (menús)	586.789	929.204	884.909	745.834	538.977
Porcentaje de quejas recibidas con respecto al total de población atendida	-	-	-	3,32 %	4 %
Porcentaje de servicios de carácter normal iniciados en tiempo inferior a diez días hábiles	-	-	-	100 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender el 90 % de las prescripciones hechas en menos de 10 días hábiles.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 10 días hábiles	98 %	98 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	109 %	109 %	111 %	111 %

2. Iniciar el 90 % de las altas al servicio de carácter ordinario en menos de 10 días hábiles.

	2023
% conseguido antes de 10 días hábiles	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Iniciar el 90 % de las altas al servicio de carácter ordinario en menos de 10 días hábiles.
- ✓ Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 7.

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL, DIURNA Y ALTERNATIVAS HABITACIONALES PARA PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Tasa media de ocupación anual de los servicios residenciales para personas mayores	90,06 %	97 %
Tasa media de ocupación anual de las viviendas con servicios	92,40 %	94,06 %
Número de viviendas construidas	1.453	1.481
Tasa media de ocupación anual de los apartamentos tutelados	91,63 %	75,25 %
Porcentaje de acogida en ingreso residencial en todos los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo	100 %	100 %

Porcentaje de solicitudes aprobadas del Respir Plus en un plazo máximo de setenta días	99,42 %	98,83 %
Tasa media de ocupación anual de los centros de día	80,35 %	95,84 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales para personas mayores igual o superior al 95 %.

	2022	2023
Porcentaje logrado	90,06 %	97 %
Grado de cumplimiento	101 %	102 %

2. Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las viviendas con servicios de la ciudad.

	2022	2023
Porcentaje logrado	92,40 %	94,06 %
Grado de cumplimiento	103 %	105 %

3. Asegurar una media de ocupación anual del 90% de las plazas disponibles de los apartamentos tutelados.

	2022	2023
Porcentaje logrado	91,63 %	75,25 %
Grado de cumplimiento	102 %	84 %

4. Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo: SAUV.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

5. Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas al Respir Plus que cumplan los requisitos en un plazo máximo de setenta días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	99,42 %	98,83 %
Grado de cumplimiento	117 %	116 %

6. Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de centro de día.

	2022	2023
Porcentaje logrado	80,35 %	95,84 %
Grado de cumplimiento	95 %	113 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales para personas mayores igual o superior al 95 %.
- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las viviendas con servicios de la ciudad.
- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90% de las plazas disponibles de los apartamentos tutelados.
- ✓ Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo: SAUV.
- ✓ Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas al Respir Plus que cumplan los requisitos en un plazo máximo de setenta días.
- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de centro de día.

MODALIDAD 1: RESIDENCIAS MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de plazas disponibles en las residencias municipales	298	298	298	298	-
Número de usuarios/as atendidos en las residencias municipales	378	240	336	355	-
Tasa media de ocupación anual de las plazas residenciales municipales	-	-	-	95,85 %	97 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que la cobertura de plazas residenciales sea del 90 % mínimo de la media ponderada de ciudad durante el año.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	80,25 %	95 %
Grado de cumplimiento	111 %	89 %	106 %

2. Asegurar una media anual de ocupación del 95 % del total de plazas residenciales municipales.

	2022	2023
Porcentaje logrado	95,85 %	97 %
Grado de cumplimiento	101 %	102 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Asegurar una media anual de ocupación del 95 % del total de plazas residenciales municipales.

MODALIDAD 2: VIVIENDAS CON SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de viviendas construidas	1.433	1.481
Tasa media de ocupación anual de las viviendas con servicios	92,40 %	94,06 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las viviendas con servicios de la ciudad.

	2022	2023
Porcentaje logrado	92,40 %	94,06 %
Grado de cumplimiento	103 %	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las viviendas con servicios de la ciudad.

MODALIDAD 3: APARTAMENTOS TUTELADOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Tasa media de ocupación anual (%)	91,63 %	75,25 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las plazas disponibles.

	2022	2023
Porcentaje logrado	91,63 %	75,25 %
Grado de cumplimiento	102 %	84 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 90 % de las plazas disponibles.

MODALIDAD 4: SAUV (SERVICIO DE ACOGIDA DE URGENCIAS EN LA VEJEZ)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de personas atendidas en el SAUV	162	330
Porcentaje de ingresos respecto de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo marque la necesidad del ingreso	100 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo.

MODALIDAD 5: RESPIR PLUS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Porcentaje de solicitudes aprobadas en un plazo máximo de setenta días	99,42 %	98,8 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas que cumplan los requisitos en un plazo máximo de 70 días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	99,42 %	98,8 %
Grado de cumplimiento	117 %	116 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas que cumplan los requisitos en un plazo máximo de 70 días.

MODALIDAD 6: CENTRO DE DÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Tasa media de ocupación anual (%)	80,35 %	95,84 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de centro de día.

	2022	2023
Porcentaje logrado	80,35 %	95,84 %
Grado de cumplimiento	95 %	113 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de centro de día.

SERVICIO: SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Actividad presencial y telefónica: entrevistas presenciales	1.940	2.175	2.230	2.447	1.831
Actividad presencial y telefónica: informaciones entregadas presencialmente	1.051	722	2.544	7.446	6.764
Actividad presencial y telefónica: personas atendidas presencialmente	7.884	6.436	6.572	12.155	10.561
Actividad presencial y telefónica: atenciones telefónicas	9.706	14.640	27.316	30.625	27.011
Actividad a domicilio: valoraciones a domicilio	573	632	903	608	255
Actividad a domicilio: apoyo AVD	130	142	190	190	271
Actividad a domicilio: caídas	576	827	816	556	696
Actividad a domicilio: desahucio	265	223	167	268	128
Actividad a domicilio: personas atendidas por desahucio	474	394	224	582	410
Activación de recursos: alojamientos	6.373	3.918	4.370	9.685	11.710
Activación de recursos: personas alojadas	3.737	2.112	2.326	5.919	5.907
Activación de recursos: ayudas económicas (importe en euros)	39.723,79	51.283	67.119,77	76.905,46	39.941,76
Activación de recursos: ayudas económicas (número)	1.277	1.306	1.674	2.122	1.550
Activación de recursos: ingresos CAUV	388	101	14	16	10
Activación de recursos: acompañamiento de usuarios/as	1.860	1.547	2.172	2.798	1.960
Resultado de la encuesta de satisfacción a personas usuarias (de 0 a 10)	-	-	-	9	9
Número de casos entrevistados antes de sesenta minutos	-	-	-	2.325	1.722

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante $\geq 8/10$.

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación media conseguida	90 %	9,6	9	9	9
Grado de cumplimiento	90 %	120 %	113 %	113 %	113 %

2. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	90 %	90 %	95 %
Grado de cumplimiento	90 %	90 %	95 %

1. Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	94 %
Grado de cumplimiento	106 %	104 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a $\geq 8/10$ en la encuesta de las personas usuarias.
- ✓ Entrevistar el 90 % de los casos con un profesional antes de sesenta minutos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN PSICOSOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE URGENCIA SOCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Actividad presencial y telefónica: personas atendidas presencialmente	7.884	6.436	6.572	12.155	10.561
Número de personas atendidas que han requerido atención psicosocial	-	-	-	12.034	10.456

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer atención psicosocial al 100 % de las personas que la requieran.

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	95 %	98 %	99 %	99 %
Grado de cumplimiento	100 %	95 %	98 %	99 %	99 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Ofrecer atención psicosocial al 100 % de las personas que la requieran.

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Activación de recursos: ayudas económicas (importe en euros)	39.723,79	51.283	61.119,77	76.905,46	-
Activación de recursos: ayudas económicas (número)	1.277	1.306	1.674	2.122	-

Número de casos entrevistados	-	-	-	-	1.831
Número de casos entrevistados antes de sesenta minutos	-	-	-	2.325	1.722

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	90 %	90 %	95 %
Grado de cumplimiento	90 %	90 %	95 %

2. Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	94 %
Grado de cumplimiento	106 %	104 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

MODALIDAD 3: AYUDA URGENTE A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Actividad a domicilio: apoyo AVD ³	130	142	190	190	271
Número de personas entrevistadas antes de sesenta minutos	-	-	-	188	261

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	90 %	95 %	90 %
Grado de cumplimiento	90 %	95 %	90 %

2. Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	96 %
Grado de cumplimiento	106 %	107 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.

³ AVD: atenciones a personas en domicilio para prestar apoyo urgente en actividades de la vida diaria (higiene personal, compra, alimentación, medicación, preparación de comidas...).

SERVICIO: SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Activaciones de emergencias	216	224	254	275	268
Personas atendidas	1.761	1.353	1.668	15.344	3.081
personas alojadas	493	190	225	6.288	1.225

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a 8/10 en la encuesta de las personas usuarias.**

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	9,5	9	9	9,1
Grado de cumplimiento	95 %	119 %	113 %	113 %	113 %

2. **Tiempo estándar de salida: 5 minutos.**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	95 %	99 %	90 %
Grado de cumplimiento	95 %	99 %	90 %

3. **Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	95 %	95 %	90 %
Grado de cumplimiento	95 %	95 %	90 %

4. **Actuar con un tiempo de salida no superior a los 5 minutos en el 95 % de los casos.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	98 %	97 %
Grado de cumplimiento	103 %	102 %

5. **Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	103 %	104 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a $\geq 8/10$ en la encuesta de las personas usuarias.
- ✓ Actuar con un tiempo de salida no superior a los 5 minutos en el 95 % de los casos.
- ✓ Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Activaciones de emergencias	216	224	254	275	268
Personas atendidas	1.761	1.353	1.668	15.344	3.081
personas alojadas	493	190	225	6.288	1.225
Grado de satisfacción de la encuesta de las personas usuarias	-	-	-	9	9,1

Número de emergencias con salida 5 minutos	-	-	-	269	260
Número de emergencias con tiempo de llegada en su sitio 45 minutos	-	-	-	269	266

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a 8/10 en la encuesta de las personas usuarias.**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación media conseguida	95 %	9,5	9	9	9,1
Grado de cumplimiento	95 %	119 %	113 %	113 %	114 %

2. **Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	95 %	98 %	90 %
Grado de cumplimiento	95 %	98 %	90 %

3. **Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	103 %	104 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a $\geq 8/10$ en la encuesta de las personas usuarias.
- ✓ Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Ayudas gestionadas	146	200	17	64	-
Importe de ayudas comedor (en euros)	-	-	-	14.229,21	-
Número de emergencias atendidas en menos de 210 minutos	-	-	-	261	258

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Tiempo total de atención en emergencias: entre 180 y 210 minutos.**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	85 %	75 %	95 %
Grado de cumplimiento	85 %	75 %	95 %

2. **Atender las emergencias en un tiempo total no superior a 210 minutos en un 90 % de los casos.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	96 %
Grado de cumplimiento	106 %	107 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender las emergencias en un tiempo total no superior a 210 minutos en un 90 % de los casos.

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO POR EMERGENCIA SOCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Emergencias atendidas por pérdida del alojamiento habitual debido a siniestros ocurridos en la ciudad	81	72	68	90	79
personas alojadas	274	190	269	284	574
Número de emergencias con pérdida del alojamiento atendidas en un tiempo inferior a 210 minutos	-	-	-	85	75

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tiempo total de atención en emergencias: entre 180 y 210 minutos.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	85 %	75 %	95 %
Grado de cumplimiento	85 %	75 %	95 %

2. Atender las emergencias en un tiempo total no superior a 210 minutos en un 90 % de los casos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	95 %	95 %
Grado de cumplimiento	106 %	106 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender las emergencias en un tiempo total no superior a 210 minutos en un 90 % de los casos.

SERVICIO: SERVICIO DE APOYO A LOS DESAHUCIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de servicios realizados del guardamuebles	1.050	901	1.064	1.254	492
Número de servicios realizados de transporte	1.137	801	1.094	1.098	1.271

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el número de servicios realizados del guardamuebles sea como mínimo el 90 % de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio.

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %	111 %	111 %

2. Que el número de servicios realizados de transporte sea como mínimo el 90 % de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio.

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %	111 %	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Realizar el 100 % de los servicios solicitados del servicio de guardamuebles, que se ajusten a los requerimientos del servicio.
- ✓ Realizar el 100 % de los servicios solicitados del servicio de transporte, que se ajusten a los requerimientos del servicio.

SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (SEAIA), EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (EAIA) Y SERVICIO DE INTEGRACIÓN FAMILIAR EN FAMILIA EXTENSA (SIFE)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños/as atendidos en el EAIA	4.019	4.062	4.292	4.393	4.404

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el número de niños y niñas nuevos atendidos en los EAIA no sea inferior a los 700 casos anuales.

	2019	2020	2021	2022
Número de casos	1.028	100	1.316	1.418
Grado de cumplimiento	147 %	14 %	188 %	203 %

2. Elaborar el 60 % de los estudios de los casos derivados a los EAIA en un máximo de 12 meses.

	2023
Porcentaje logrado	62 %
Grado de cumplimiento	103 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Elaborar el 60 % de los estudios de los casos derivados a los EAIA en un máximo de 12 meses.

MODALIDAD 1: EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (EAIA)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños/as atendidos en el EAIA	4.019	4.062	4.292	4.393	4.404
Porcentaje de estudios realizados de los casos derivados a los EAIA a lo largo del año, en un máximo de 6 meses.	-	-	-	-	30 %
Porcentaje de informes de seguimiento de niños y niñas o adolescentes con medida de protección, realizados en un máximo de 12 meses.	-	-	-	-	80 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el número de niños y niñas nuevos atendidos en los EAIA no sea inferior a los 700 casos anuales.

	2019	2020	2021	2022
Número de casos	1.028	100	1.316	1.418
Grado de cumplimiento	147 %	14 %	188 %	203 %

2. Elaborar el 60 % de los estudios de los casos derivados a los EAIA en un máximo de 12 meses.

	2023
Porcentaje logrado	62 %
Grado de cumplimiento	103 %

3. Elaborar el 75 % de los informes de seguimiento de los niños y niñas y adolescentes con medida de protección en un máximo de 12 meses.

	2023
Porcentaje logrado	80 %
Grado de cumplimiento	107 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Elaborar el 60 % de los estudios de los casos derivados a los EAIA en un máximo de 12 meses.
- ✓ Elaborar el 75 % de los informes de seguimiento de los niños y niñas y adolescentes con medida de protección en un máximo de 12 meses.

MODALIDAD 2: SIFE. SERVICIO DE INTEGRACIÓN FAMILIAR EN FAMILIA EXTENSA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Porcentaje de estudios/validaciones elaborados de núcleos familiares de familias extensas anualmente en un máximo de 6 meses	85 %	80 %
Porcentaje de informes de seguimiento elaborados de la acogida familiar realizados anualmente en un máximo de 12 meses.	80 %	90 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Elaborar el 90 % de los estudios/validaciones de los núcleos de familias extensas en un máximo de 6 meses.

	2022	2023
Porcentaje logrado	85 %	80 %
Grado de cumplimiento	94 %	89 %

2. Elaborar el 80 % de los informes de seguimiento de acogida familiar en un máximo de 12 meses.

	2022	2023
Porcentaje logrado	80 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	113 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Elaborar el 90 % de los estudios/validaciones de los núcleos de familias extensas en un máximo de 6 meses.
- ✓ Elaborar el 80 % de los informes de seguimiento de acogida familiar en un máximo de 12 meses.

SERVICIO: SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños/as en servicios de colaboración realizados al año	60	74	79	71	-
Número de familias colaboradoras en el banco	78	84	86	84	-
% de familias usuarias con las que se ha contactado antes de 7 días laborables, una vez llegada la solicitud al SFC.	-	-	-	-	100 %
% de estudios de idoneidad terminados antes de 6 meses	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de niños y niñas atendidos, más de sesenta.

	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos	60	74	79	71
Grado de cumplimiento	100 %	123 %	132 %	118 %

2. Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60.

	2019	2020	2021	2022
Número de familias	78	84	86	84
Grado de cumplimiento	130 %	140 %	143 %	140 %

3. Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de 7 días laborables.

	2023
Número de familias	100 %
Grado de cumplimiento	105 %

4. Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de 6 meses.

	2023
Número de familias	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de 7 días laborables.
- ✓ Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de 6 meses.

MODALIDAD 1: BANCO DE FAMILIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de familias colaboradoras en el banco	78	84	86	84	-
% de estudios de idoneidad terminados antes de 6 meses	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60.

	2019	2020	2021	2022
Número de familias	78	84	86	84
Grado de cumplimiento	130 %	140 %	143 %	140 %

2. Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de 6 meses.

	2023
Número de familias	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de 6 meses.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE COLABORACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños/as en servicios de colaboración realizados al año	60	74	79	71	-
Porcentaje de estudios de idoneidad terminados antes de 6 meses	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de niños y niñas atendidos, más de 60

	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos	60	74	79	71
Grado de cumplimiento	100 %	123 %	132 %	118 %

2. Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de 7 días laborables.

	2023
Número de familias	100 %
Grado de cumplimiento	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de 7 días laborables.

INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA NIÑOS Y NIÑAS, ADOLESCENTES Y FAMILIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños y niñas y familias atendidos en los espacios familiares y centros abiertos	736	563	542	562	573
Número de plazas ofrecidas por el servicio de Espacio Familiar	-	-	-	120	120

Número de plazas ofrecidas por el servicio de Centro Abierto	-	-	-	280	280
--	---	---	---	-----	-----

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.

	2019	2020	2021	2022
Plazas anuales	140	140	140	120
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	85,71 %

2. Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas en espacios familiares.

	2023
Plazas anuales	120
Grado de cumplimiento	100 %

3. Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.

	2019	2020	2021	2022	2023
Plazas anuales	280	280	280	280	280
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

4. Dar atención anualmente a un mínimo de 400 niños/as, adolescentes y familias.

	2022	2023
Número alcanzado	562	573
Grado de cumplimiento	141 %	143 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 400 niños/as, adolescentes y familias.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas en espacios familiares.

MODALIDAD 1: ESPACIOS FAMILIARES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de familias inscritas	262	253	199	-	-
Número de familias atendidas anualmente	-	-	-	211	222
Número de plazas ofrecidas anualmente	-	-	-	120	120

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar atención anualmente a un mínimo de 120 familias y niños y niñas en el espacio familiar socioeducativo.

	2022	2023
Número alcanzado	211	222
Grado de cumplimiento	176 %	185 %

2. Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.

	2019	2020	2021	2022
Plazas anuales	140	140	140	120
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	85,71 %

3. Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas en espacios familiares.

	2023
Plazas anuales	120
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas en espacios familiares.
- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 120 familias en el espacio familiar socioeducativo.

MODALIDAD 2: CENTROS ABIERTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños y niñas inscritos	312	310	343	-	-
Número de niños y niñas y adolescentes atendidos durante el año	-	-	-	351	351
Número de plazas de centro abierto ofrecidas	-	-	-	280	280

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.

	2019	2020	2021	2022	2023
Plazas anuales	280	280	280	280	280
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Dar atención anualmente a un mínimo de 280 niños y niñas y adolescentes en los centros abiertos.

	2022	2023
Número alcanzado	351	351
Grado de cumplimiento	125 %	125 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.
- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 280 niños y niñas y adolescentes en los centros abiertos.

SERVICIO: PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS MACHISTAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de personas atendidas que han sufrido situaciones de violencia machista: mujeres atendidas en el SARA	1.345	1.076	1.382	-	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (mujeres)	104	94	95	-	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos)	111	97	111	-	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos/as pequeños o adolescentes)	110	0	108	-	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos/as mayores de edad)	1	97	3	-	-
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (mujeres)	114	99	126	-	-
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (niños/as o adolescentes)	114	102	126	-	-
Total de unidades familiares atendidas a lo largo del año por la UTEH	-	-	1.382	-	-
Número de personas atendidas por la UTEH	-	-	95	-	-
Total de unidades familiares alojadas por la UTEH	-	-	111	-	-
Porcentaje de quejas de la ciudadanía contestadas antes de 25 días	-	-	-	90 %	90 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que vaya al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	20 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	20 %	100 %

2. En situaciones de urgencia se atenderá antes de cuatro horas en el SARA.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %

3. Responder el 80 % de las quejas de la ciudadanía en un máximo de 25 días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Responder el 80 % de las quejas de la ciudadanía en un máximo de 25 días.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN VIOLENCIA MACHISTA DESDE LOS DISTINTOS DISTRITOS DE LA CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de demandas por violencia machista en los PIAD y en el SARA	1.911	1.763	1.943	-	-
Mujeres distintas atendidas	-	-	-	1.712	1.725
Porcentaje de citas facilitadas antes de quince días	-	-	-	100	100

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAD, antes de cinco días laborables en el 90 % de los casos.**

	2019	2020	2021
% conseguido antes de cinco días	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %

2. **Facilitar cita para información y asesoramiento antes de 24 horas en el 95 % de los casos.**

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

3. **Facilitar cita para información y asesoramiento antes de 15 días en el 90 % de los casos.**

	2023
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Facilitar cita para información y asesoramiento antes de 15 días en el 90 % de los casos.

MODALIDAD 2: ATENCIÓN PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE RIESGO ALTO O MODERADO DE VIOLENCIA MACHISTA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Tiempo medio de espera en el servicio de urgencias del SARA	20 min	20 min
Tiempo medio de programación de una primera visita	30 días	24,46 días

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Asegurar que cualquier persona en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita programada antes de 15 días laborables.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	40 %	80 %
Grado de cumplimiento	40 %	80 %

2. **En situaciones de urgencia, atender en el SARA antes de cuatro horas.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Programar una primera visita en el SARA antes de 15 días laborables a cualquier mujer en situación de violencia machista.
- ✓ En el servicio de urgencias del SARA, dar atención en un máximo de cuatro horas.

MODALIDAD 3: ACOGIDA RESIDENCIAL A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de personas diferentes acogidas por violencia machista	509	536
Porcentaje de acogidas con respecto a los casos totales con valoración de riesgo y conformidad	32 %	36 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo marque la necesidad de hacerlo.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar acogida en el 100 % de los casos que se presenten, previa valoración de riesgo, con la conformidad de la mujer.

MODALIDAD 4: CENTRO DE MASCULINIDADES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de hombres diferentes atendidos	407	435
Porcentaje de solicitudes atendidas en un máximo de cinco días laborales	100 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender las solicitudes en un máximo de 5 días laborables en el 95 % de los casos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender las solicitudes en un máximo de 5 días laborables en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 5: ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS VÍCTIMAS DEL TRÁFICO DE SERES HUMANOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Total de víctimas atendidas en la unidad	296	296
Porcentaje de víctimas en situación de urgencia atendidas antes de 48 horas	96 %	90 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. En situación de urgencia, facilitar atención a víctimas de TSH antes de cinco días en el 95 % de los casos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ En situación de urgencia, facilitar atención a víctimas de TSH antes de cinco días en el 95 % de los casos.

SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número total anual de tarjetas de aparcamiento concedidas individuales y colectivas	5.197	3.307	4.477	-	-
Número total anual de tarjetas de aparcamiento individuales concedidas	5.178	3.297	4.456	-	-
Número total anual de tarjetas de aparcamiento colectivas	19	10	21	-	-
Número total anual de tarjetas blancas concedidas	4.428	2.410	3.014	-	-
Número de personas valoradas anualmente en el servicio de asistente personal	44	77	19	-	-
Número de personas nuevas atendidas anualmente en el servicio de asistente personal	57	53	19	-	-
Número de personas nuevas incorporadas al servicio de asistente personal	3	0	0	-	-
Número de personas valoradas y orientadas anualmente en el equipo de asesoramiento laboral	326	191	244	-	-
Número de contratos realizados anualmente en el equipo de asesoramiento laboral	245	148	153	-	-
Número de personas atendidas anualmente por educadores y educadoras en un máximo de 60 días en el equipo de asesoramiento laboral	671	461	444	-	-
Número de niños/as atendidos en EIPI	1.179	1.369	1.611	-	-
Porcentaje de tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días	-	-	-	59,44 %	36,7 %
Porcentaje de tarjetas de transporte especial tramitadas en menos de 60 días	-	-	-	100 %	58,4 %
Porcentaje anual de personas usuarias con grado alto de satisfacción con el servicio de asistencia personal (superior a 8/10)	-	-	-	88,7 %	66,0 %
Porcentaje anual de personas atendidas en el servicio de apoyo para las que se ha elaborado un itinerario laboral	-	-	-	82 %	83,3 %
Porcentaje de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de 15 días	-	-	-	100 %	-
Porcentaje de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar desde la fecha de demanda de atención	-	-	-	-	67,3 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90 % de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	50 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	56 %	100 %

2. Conceder el 90 % de las tarjetas de aparcamiento colectivas en un plazo máximo de 30 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 30 días	90 %	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %

3. Conceder el 90 % de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	80 %	50 %	80 %
Grado de cumplimiento	89 %	56 %	89 %

4. Valorar anualmente el 100 % de las nuevas solicitudes de asistente personal

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %

5. Incorporar al servicio el 25 % de las nuevas solicitudes de asistente personal

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	6 %	0	0
Grado de cumplimiento	24 %	-	-

6. Elaborar anualmente el 90 % de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	80 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	89 %	100 %

7. Atender al 90 % de las empresas en un periodo inferior a 30 días.

	2020	2021
% conseguido antes de 20 días	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %

8. Atender al 95 % de los niños y niñas en primera acogida en un plazo máximo de 20 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 20 días	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %	105 %

9. Atender al 85 % de los niños y niñas en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 30 días	95 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	112 %	118 %	118 %

10. Conceder el 60 %⁴ de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	59,44 %	36,7 %
Grado de cumplimiento	99 %	61 %

11. Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	58,4 %
Grado de cumplimiento	111 %	65 %

⁴ Enmienda: debido a un error de transcripción, en la última carta publicada, el porcentaje publicado fue del 90 % y el correcto es del 60 %.

12. Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.

	2022	2023
Porcentaje logrado	88,7 %	66 %
Grado de cumplimiento	99 %	73 %

13. Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.

	2022	2023
Porcentaje logrado	82 %	83,3 %
Grado de cumplimiento	103 %	104 %

14. Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) en un plazo máximo de 15 días.

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

15. Atender al 80 % de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar a partir de la fecha de demanda de atención.

	2023
Porcentaje logrado	84,1 %
Grado de cumplimiento	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Tramitar el 60 % de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.
- ✓ Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.
- ✓ Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.
- ✓ Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.
- ✓ Atender al 80 % de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida en un plazo máximo de 25 días naturales a contar a partir de la fecha de demanda de atención.

MODALIDAD 1: CONCESIÓN DE LA TARJETA DE APARCAMIENTO INDIVIDUAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número total anual de tarjetas concedidas	5.178	3.297	4.456	-	-
Porcentaje de tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días	-	-	-	59,44 %	36,7 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90 % de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	50 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	56 %	100 %

2. Tramitar el 60 % de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	59,44 %	36,7 %
Grado de cumplimiento	99 %	61 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Tramitar el 60 % de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

MODALIDAD 2: CONCESIÓN DEL NÚMERO DE USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número total anual de tarjetas blancas concedidas	4.428	2.410	3.014	-	-
Porcentaje de tarjetas de transporte especial tramitadas en menos de 60 días	-	-	-	100 %	58,4 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90 % de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	80 %	50 %	80 %
Grado de cumplimiento	89 %	56 %	89 %

2. Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	58,4 %
Grado de cumplimiento	111 %	65 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.

MODALIDAD 3: ITINERARIOS LABORALES REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ASESORAMIENTO LABORAL (EAL)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de personas atendidas anualmente	326	191	244	-	-
Número de contratos realizados anualmente	245	148	153	-	-
Número de personas atendidas anualmente por educadores en un máximo de 60 días	671	461	444	-	-
Porcentaje anual de personas atendidas en el servicio de apoyo para las que se ha elaborado un itinerario laboral	-	-	-	82 %	83,3 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Elaborar anualmente el 90 % de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días.

	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	80 %	80 %	90 %
Grado de cumplimiento	89 %	89 %	100 %

2. **Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	82 %	83,3 %
Grado de cumplimiento	103 %	104 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.

MODALIDAD 4: ASISTENCIA PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de personas valoradas anualmente	44	77	19	-	-
Número de personas atendidas anualmente	57	53	53	-	-
Número de personas nuevas incorporadas al servicio	3	0	0	-	-
Porcentaje anual de personas usuarias con grado alto de satisfacción con el servicio de asistencia personal (superior a 8/10)	-	-	-	88,7 %	66 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Valorar anualmente el 100 % de las nuevas solicitudes.**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	2019	2020	2021

2. **Incorporar al servicio un mínimo del 25 % de las nuevas solicitudes.**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	6 %	0	0
Grado de cumplimiento	24 %	-	-

3. **Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.**

	2022	2023
Porcentaje logrado	88,7 %	66 %
Grado de cumplimiento	99 %	73 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.

MODALIDAD 5: ATENCIÓN PRECOZ A LA INFANCIA CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de niños/as atendidos	1.179	1.369	1.611	-	-
Porcentaje de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de 15 días	-	-	-	100 %	-

Porcentaje de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar desde la fecha de demanda de atención	-	-	-	-	67,3 %
--	---	---	---	---	--------

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender al 95 % de los niños y niñas en primera acogida en un plazo máximo de 20 días.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %	105 %

2. Atender al 85 % de los niños y niñas en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	118 %	118 %	118 %

3. Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) en un plazo máximo de 15 días.

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

4. Atender al 80 % de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar a partir de la fecha de demanda de atención.

	2023
Porcentaje logrado	84,1 %
Grado de cumplimiento	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender al 80 % de niños y niñas considerados casos prioritarios con entrevista de acogida realizada en un plazo máximo de 25 días naturales a contar a partir de la fecha de demanda de atención.

SERVICIO: SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2.171	1.451	1.992	2.073	2.185
Tiempo medio de respuesta de los informes de vivienda (en días)	27	41	67	41	65
Número de instancias de informes de arraigo social recibidas (anual)	4.576	4.180	6.263	7.516	5.544
Tiempo medio de respuesta de los informes de arraigo (en días)	14	16	22,68	74,80	40
Número de propuestas de adecuación de vivienda emitidas (anual)	2.096	1.326	1.865	1.807	1.681
Número de propuestas de arraigo social emitidas (anual)	4.473	3.727	5.514	6.664	6.867

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	98 %	55,82 %	28,57 %	99,18 %
Grado de cumplimiento	123 %	70 %	36 %	99 %

2. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% logrado antes de 20 días laborables	98 %	96,82 %	98,83 %	46,84 %
Grado de cumplimiento	109 %	108 %	110 %	52 %

3. Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda un máximo de tres días después de la inspección técnica.

	2023
Porcentaje logrado	88 %
Grado de cumplimiento	98 %

4. Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

	2023
Número alcanzado	462
Grado de cumplimiento	308 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda en un máximo de 3 días después de la inspección técnica.
- ✓ Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

MODALIDAD 1: PROPUESTA DE INFORME DE DISPONIBILIDAD DE VIVIENDA PARA LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR DE EXTRANJEROS Y PARA LA RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA EN VIRTUD DE LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR, CON CAMBIO DE DOMICILIO DESDE LA REAGRUPACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2.171	1.451	1.992	2.073	2.185
Tiempo medio de respuesta de los informes de vivienda (en días)	27	41	67	41	65
% de informes de vivienda expedidos en un máximo de 3 días después de la inspección	-	-	-	-	88 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	98 %	55,82 %	28,57 %	99,18 %
Grado de cumplimiento	123 %	70 %	36 %	99 %

2. Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda un máximo de tres días después de la inspección técnica.

	2023
Porcentaje logrado	88 %
Grado de cumplimiento	98 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda en un máximo de 3 días después de la inspección técnica.

MODALIDAD 2: PROPUESTA DE INFORME DE ARRAIGO SOCIAL PARA PEDIR PERMISO DE RESIDENCIA POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de instancias recibidas (anual)	4.576	4.180	6.263	7.516	5.544
Tiempo medio de respuesta (en días)	14	16	22,68	74,80	40
Promedio de informes elaborados mensualmente	-	-	-	-	462

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% logrado antes de 20 días laborables	98 %	96,82 %	98,83 %	46,84 %
Grado de cumplimiento	109 %	108 %	110 %	52 %

2. Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

	2023
Número alcanzado	462
Grado de cumplimiento	308 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN A INMIGRANTES, EMIGRANTES Y REFUGIADOS (SAIER)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
SOAPI: número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)	1.839	1.956	1.828	2.154	1.712
SOAPI: número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	6.912	2.852	4.029	7.678	6.503
Reagrupación familiar - Nuevas Familias: número de personas atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)	3.774	2.905	5.371	3.584	3.662
Personas inmigrantes atendidas en el SAIER (anual)	11.191	10.614	12.019	12.335	9.058
Atenciones realizadas a personas inmigrantes (anual)	36.502	33.842	38.016	43.226	41.202

Personas refugiadas atendidas en el SAIER (anual)	9.429	8.387	6.018	8.846	6.065
Atenciones realizadas a personas refugiadas (anual)	43.677	32.241	26.238	32.609	29.151

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 15 días	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3. Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de 15 días.

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 15 días	100 %	5	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	-	105 %	105 %	105 %

4. Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes en el 90 % de los casos.

	2019	2020
Porcentaje logrado	90 %	7
Grado de cumplimiento	100 %	-

5. Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados en el 90 % de los casos.

	2019	2020
Porcentaje logrado	90 %	7
Grado de cumplimiento	100 %	-

6. Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días en un 90 % de los casos.

	2019	2020
% conseguido antes de 20 días	9,34 %	7
Grado de cumplimiento	10 %	-

7. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días en un 90 % de los casos.

	2019	2020
% conseguido antes de 20 días	9,34 %	6
Grado de cumplimiento	10 %	-

8. Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.

	2023
Porcentaje logrado	92 %
Grado de cumplimiento	102 %

⁵ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

⁶ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

9. Atender el 90 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.

	2023
Porcentaje logrado	89 %
Grado de cumplimiento	99 %

10. Atender el 90 % de las atenciones de asesoramiento jurídico de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

	2023
Porcentaje logrado	92 %
Grado de cumplimiento	102 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.
- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.
- ✓ Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de 15 días.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de asesoramiento jurídico urgente que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de asesoramiento jurídico de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS INMIGRADAS (SOAPI)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
SOAPI: número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)	1.839	1.956	1.828	2.154	1.712
SOAPI: número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	6.912	2.852	4.029	7.678	6.503
Porcentaje de peticiones a las que se ha dado respuesta en menos de 15 días	-	-	-	95 %	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.

	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 15 días	100 %	100 %	100 %	95 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	95 %	100 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Reagrupación familiar - Nuevas Familias: número de personas atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)	3.774	2.905	3.414	3.584	3.662
Porcentaje de peticiones a las que se ha dado respuesta en menos de 15 días	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de 15 días.

	2019	2020	2021	2022	2023
% conseguido antes de 15 días	100 %	7	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	-	105 %	105 %	105 %

2. Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes en el 90 % de los casos.

	2019
Porcentaje logrado	90 %
Grado de cumplimiento	100 %

3. Incrementar un 25 % la atención en el distrito de Nou Barris-Zona Nord.

	2021	2022
Porcentaje logrado	21 %	21 %
Grado de cumplimiento	84 %	84 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de 15 días.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA Y ASESORAMIENTO PARA PERSONAS INMIGRANTES. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas inmigrantes atendidas en el SAIER (anual)	11.191	10.614	12.019	12.335	9.058
Atenciones realizadas a personas inmigrantes (anual)	36.502	33.842	38.016	43.226	41.202
Porcentaje de urgencias sociales de personas que se ajustan al perfil de SAIER atendidas en el mismo día	-	-	-	89 %	92 %
Porcentaje de urgencias jurídicas de personas que se ajustan al perfil de SAIER atendidas en un máximo de 10 días.	-	-	-	91 %	89 %

⁷ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días en un 90 % de los casos.

	2019	2020
% conseguido antes de 20 días	9,34 %	⁸
Grado de cumplimiento	10 %	-

2. Atender el 85 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.

	2022
Porcentaje logrado	89 %
Grado de cumplimiento	104 %

3. Atender el 85 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.

	2022
Porcentaje logrado	91 %
Grado de cumplimiento	107 %

4. Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.

	2023
Porcentaje logrado	92 %
Grado de cumplimiento	102 %

5. Atender el 90 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.

	2023
Porcentaje logrado	89 %
Grado de cumplimiento	99 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de asesoramiento jurídico urgente que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 10 días laborables.

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA Y ASESORAMIENTO PARA SOLICITANTES DE ASILO. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas solicitantes de asilo atendidas en el SAIER (anual)	9.429	8.387	6.018	8.846	6.065
Atenciones realizadas a solicitantes de asilo (anual)	43.677	32.241	26.238	21.992	29.151
Porcentaje de las atenciones jurídicas realizadas en menos de 20 días laborables de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER.	-	-	-	91 %	92 %

⁸ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados en el 90 % de los casos.

	2019	2020
Porcentaje logrado	90 %	10
Grado de cumplimiento	100 %	-

2. Atender al 95 % de las personas en primera entrevista informativa en un plazo máximo de espera de 60 minutos

	2019	2020
Porcentaje logrado	9,34 %	9
Grado de cumplimiento	10 %	-

3. Atender el 90 % de las atenciones jurídicas de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

	2022	2023
Porcentaje logrado	91 %	92 %
Grado de cumplimiento	101 %	102 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de asesoramiento jurídico de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

SERVICIO: OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN SERVICIO DE GARANTÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas atendidas por información y asesoramiento	439	252	296	514	733
Expedientes abiertos por discriminación	228	219	244	240	274
Expedientes resueltos	199	148	241	255	267
Personas atendidas por el servicio jurídico	144	175	300	315	302
Informes y notas jurídicas redactadas	31	42	27	14	11
Porcentaje de las demandas respondidas en menos de 15 días	-	-	-	73 %	68 %
Porcentaje de atenciones realizadas por ejes de discriminación: racismo/LGTBI/discapacidad/salud	43 %/22 %/8 %/6 %	42 %/28 %/6 %/7 %	34 %/32 %/9 %/7 %	34 %/32 %/9 %/7 %	39 %/22 %/8 %/6 %

⁹ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

Porcentaje de atenciones realizadas por derechos vulnerados: integr. moral / prest. serv. / integr. física / admisión	32 %/14 %/9 %/7 %	35 %/13 %/15 %/3 %	37 %/13 %/13 %/2 %	37 %/13 %/13 %/2 %	32 %/20 %/6 %/2 %
Porcentaje de atenciones realizadas por tipología de actuaciones: acción socioed. / ass. jurídico / coord. / at. psico. / mediaciones	45 %/26 %/15 %/9 %/5 %	38 %/46 %/6 %/15 %/3 %	43 %/28 %/10 %/14 %/5 %	39 %/32 %/14 %/6 %/9 %	40 %/30 %/9 %/16 %/5 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las demandas en menos de 15 días, en el 95 % de los casos.

	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	97 %	80 %	73 %
Grado de cumplimiento	102 %	84 %	73 %

2. Una vez hecha la respuesta a la demanda, dar cobertura de atención a la ciudadanía en menos de 10 días.

	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	82 %	70 %	65 %
Grado de cumplimiento	82 %	70 %	65 %

3. Una vez hecha la respuesta a la demanda de primera atención, programar una primera entrevista socioeducativa en menos de 10 días transcurridos a partir de la primera atención en el 80 % de los casos identificados como situaciones de discriminación.

	2023
Porcentaje logrado	72 %
Grado de cumplimiento	90 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Una vez hecha la respuesta a la demanda de primera atención, programar una primera entrevista socioeducativa en menos de 10 días transcurridos a partir de la primera atención en el 80 % de los casos identificados como situaciones de discriminación.

SERVICIO: OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN SERVICIO DE PREVENCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personas que han recibido formación en la OND	1.138	133	1.119	1.417	2.315

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Lograr un volumen de sesiones formativas ofrecidas a la ciudadanía superior a las 500 personas.

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	¹⁰	224 %	294 %	463 %
Grado de cumplimiento	-	224 %	294 %	463 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Lograr un volumen de sesiones formativas ofrecidas a la ciudadanía superior a las 500 personas.

SERVICIO: APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de procesos participativos (anual)	20	19	17	25	25

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de logro antes de tres meses	95 %	95 %	97 %	90 %	89 %
Grado de cumplimiento	106 %	106 %	108 %	100 %	99 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Hacer público el 92 % 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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de dictámenes publicados (anual)	3	2	2	5	3

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% logrado antes de 2 meses	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Propuesta para 2024:

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

¹⁰ No se ha conseguido por el efecto pandemia

MODALIDAD 2: LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN TERRITORIALES Y SECTORIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de consejos sectoriales (anual)	21	19	21	21	23
Duración de las sesiones plenarias (media)	-	-	-	2,5 h	2,5 h

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	30 %	30 %	30 %	30 %	60 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	50 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Reducir el 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de acuerdos consensuados efectivos	1.041	2.858	3.559	3.021	-
Valoración obtenida en la encuesta de satisfacción	8,4	8,5	8,15	7,8	7,8

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	8,4	8,5	8,1	7,8	7,8
Grado de cumplimiento	120 %	121 %	116 %	111 %	111 %

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

	2023
Puntuación obtenida	7,8
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para 2024:

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

MODALIDAD 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de aportaciones ciudadanas recogidas ¹¹	232.164	-	-	346.366	347.647
Número de personas usuarias registradas	-	25.717	141.450	154.256	164.038
Número anual de visitas	-	-	-	159.835	170.000

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de personas usuarias superior a 20.000

	2019	2020
Número de usuarios	33.388	25.717
Grado de cumplimiento	167 %	129 %

2. Número de visitas anuales superior a 70.000

	2019	2020
Número de visitas	131.045	238.649
Grado de cumplimiento	187 %	341 %

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

	2019
Número de instancias	26
Grado de cumplimiento	173 %

4. Número de personas usuarias (participantes) nuevas registradas en la plataforma superior a 10.000

	2020
Número de usuarios	13.014
Grado de cumplimiento	130 %

5. Conseguir un 5 % de crecimiento del número de personas usuarias (participantes) nuevas registradas en la plataforma

	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	218,84 %	9,05 %	6,34 %
Grado de cumplimiento	4.377 %	181 %	127 %

6. Conseguir un número de visitas anuales superiores a 75.000

	2021	2022
Número de visitas	438.702	159.835
Grado de cumplimiento	585 %	213 %

7. Conseguir un 5 % de crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en decidim.barcelona

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	9,22 %	25,15 %	9,14 %	0,37 %
Grado de cumplimiento	184 %	503 %	183 %	8 %

8. Conseguir un número anual de visitas superior a 100.000.

	2023
Número de visitas	170.000
Grado de cumplimiento	170 %

¹¹ En el año 2022 se recupera el indicador de gestión de aportaciones ciudadanas recogidas considerando que es el que mejor refleja el uso de esta modalidad de participación.

Propuesta para 2024:

- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas.
- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento del número personas usuarias nuevas registradas.
- ✓ Conseguir un número anual de visitas superior a 100.000.

SERVICIO: DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de iniciativas ciudadanas	4	0	1 ¹²	1	1
Número de consultas convocadas anualmente	0	0	0	-	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	97 %	0 %	-	100 %
Grado de cumplimiento	102 %	0 %	-	105 %

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	97 %	0 %	100 %	-	100 %
Grado de cumplimiento	102 %	0 %	105 %	-	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Conseguir la presentación y tramitación de un mínimo de 5 iniciativas ciudadanas al año.

MODALIDAD 1: INICIATIVAS CIUDADANAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de iniciativas ciudadanas	4	0	1 ¹³	1	1

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	97 %	0 %	97 %	100 %	-
Grado de cumplimiento	102 %	0 %	102 %	105 %	-

Propuesta para 2024:

- ✓ Conseguir la presentación y tramitación de un mínimo de 5 iniciativas ciudadanas al año.

¹² La iniciativa no alcanzó el número de firmas necesarias.

¹³ La iniciativa no alcanzó el número de firmas necesarias.

MODALIDAD 2: EL PROYECTO DE PARTICIPACIÓN DECIDIM

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019 ¹⁴	2020	2021	2022	2023
Número de instancias de Decidim en funcionamiento (extensión)	131	217	362	382	399
Número de personas usuarias total registradas en las diferentes instancias de Decidim	-	505.041	1.050.000	1.530.000	1.564.000

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	65,65 %	107,9 %	5,52 %	4,45 %
Grado de cumplimiento	657 %	1.079 %	55 %	45 %

2. 10 % crecimiento del número de personas usuarias registradas en las diferentes instancias de Decidim

	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	66,82 %	45,71 %	2,22 %
Grado de cumplimiento	668 %	457 %	22 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Conseguir un 10 % de crecimiento del número de instancias de Decidim en funcionamiento (extensión).
- ✓ Conseguir un 10 % de crecimiento del número de personas usuarias registradas en las diferentes instancias de Decidim.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Valor global de las subvenciones otorgadas (en €)	721.089,29	363.000	363.100	510.000	1.471.000
Porcentaje de barrios con proyectos comunitarios	-	-	-	90 %	90 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	90 %	100 %
Grado de cumplimiento	118 %	106 %	118 %

¹⁴ Incluimos los datos del 2019 no incorporados en ediciones anteriores por falta de sistema de medida

2. Garantizar que en un mínimo del 85 % de los barrios de la ciudad se desarrollen proyectos comunitarios.

	2022	2023
Porcentaje logrado	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	106 %	106 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar que en un mínimo del 85 % de los barrios de la ciudad se desarrollen proyectos comunitarios.

MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de proyectos y acciones que recibieron soporte o ayudas	108	65	63	98	140

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver provisionalmente e informar a las personas solicitantes antes de 4 meses

	2019	2020	2021	2022	2023
% logrado antes de 4 meses	100 %	100 %	100 %	75 %	58 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	75 %	58 %

Propuesta para 2024:

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

MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de cesiones de espacios del servicio	303	149	352	1.134	1.069
Número de entidades receptoras de las cesiones de espacios del servicio	86	42	67	131	756

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	95 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	100 %	105 %

2. Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 15 días en el 90 % de los casos.

	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 15 días en el 90 % de los casos.

MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA ACCIÓN COMUNITARIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de entidades y asociaciones sin ánimo de lucro usuarias del servicio (Torre Jussana)	2.538	4.656	1.459	1.658	1.806
Número de asociaciones coproductoras del “Associa’t”	275	35	300	74	83
Número de asociaciones participantes del “Associa’t”	275	0	300	74	83
Redes estables coordinadas: casales de barrio, número de participantes	40	6	39	39	39
Apoyo a planes y procesos comunitarios en los barrios (PDC)	13	13	13	13	14
Apoyo a planes y procesos comunitarios en los barrios (acciones comunitarias y procesos en los barrios)	5	1.355	26	41	94
Número de asociaciones y entidades, coproductoras del proyecto Energías Comunitarias	31	0	-	-	-
Número de personas participantes del proyecto Energías Comunitarias	63	0	-	-	-
Número de visitas a la web de Acción Comunitaria	16.755	33.481	17.999	22.688	-
Redes estables de Acción Comunitaria	3	292	2	-	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	98 %	90 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	109 %	100 %	111 %	111 %

2. Incrementar el número de asociaciones participantes del “Associa’t” en un 25 %.

	2023
% conseguido antes de 30 días	10,84 %
Grado de cumplimiento	43 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Incrementar el número de asociaciones participantes del “Associa’t” en un 25 %.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de visitas (web abierta en abril del 2017)	16.789	15.516	21.567	25.571	-
% de actividad realizada publicada en la web	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	95 %	80 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	119 %	100 %	111 %	111 %

2. El 90 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en el web

	2023
Porcentaje logrado	100
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Garantizar la publicación en la web del 90 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio.

MODALIDAD 5: DECIDIM PARA LAS ORGANIZACIONES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de instancias de organizaciones alojadas al servicio de Decidim.Organitzacions	21	40	53	55	60
Número de personas usuarias de las instancias de organizaciones alojadas en el servicio de Decidim.Organitzacions	-	11.314	12.800	35.000	37.000

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. 5 % de crecimiento en el número de instancias de organizaciones alojadas al servicio de Decidim.Organitzacions

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	90,48 %	32,50 %	3,77 %	9,09 %
Grado de cumplimiento	1.810 %	650 %	75 %	182 %

2. Número de personas usuarias de las instancias de organizaciones alojadas en el servicio de Decidim.Organitzacions superior a 15.000

	2020	2021	2022	2023
Número de usuarios	11.314	12.800	35.000	37.000
Grado de cumplimiento	75 %	85 %	233 %	247 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento en el número de instancias de organizaciones alojadas en el servicio de Decidim.Organitzacions.
- ✓ Conseguir un número total de personas usuarias 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 - CANÒDROM

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Número de residencias	9	72	29
Número de actividades abiertas	50	88	229
Número de participantes en las actividades abiertas	2.801	6053	21.517
Número de formaciones ofrecidas	77	48	48.117
Número de participantes en las formaciones ofrecidas	326	575	826

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de participantes en las formaciones ofrecidas superior a 300

	2021
Número de participantes	326
Grado de cumplimiento	109 %

2. Número de residencias superior a 8

	2021	2022	2023
Número de residencias	9	72	29
Grado de cumplimiento	113 %	900 %	363 %

3. Número de actividades abiertas superior a 20

	2021	2022	2023
Número de actividades abiertas	50	88	229
Grado de cumplimiento	250 %	440 %	1145 %

4. Número de formaciones ofrecidas superior a 25

	2021	2022	2023
Número de formaciones ofrecidas	77	48	117
Grado de cumplimiento	308 %	192 %	585 %

Propuesta para 2023:

- ✓ Conseguir un número anual de residencias superior a 8.
- ✓ Conseguir un número anual de actividades abiertas superior a 20.
- ✓ Conseguir un número anual de formaciones ofrecidas superior a 25.

MODALIDAD 7: FORMACIÓN, MEDIACIÓN Y EMPODERAMIENTO DIGITAL Y DEMOCRÁTICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Número de centros educativos con los que se ha trabajado	3	12	1
Número de sesiones de formación impartidas	69	13	13
Número de participantes en las sesiones de formación	26	15	28
Número de Antenas Decidim en funcionamiento	0	0	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
Número de centros educativos	3	12	1
Grado de cumplimiento	60 %	240 %	20 %

2. Número de Antenas Decidim en funcionamiento superior a 3

	2021	2022	2023
Número de Antenas	0	0	0
Grado de cumplimiento	0 %	0 %	0 %

Propuesta para 2024:

- ✓ Lograr un número anual de centros educativos con los que se ha trabajado superior a 5.
- ✓ Conseguir un número anual de Antenas Decidim en funcionamiento superior a 3.

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