Ajuntament de Barcelona

Carta de Servicios de Cultura, Educación, Deportes y Ciclos de Vida

Fecha de actualización: 27/05/2025

Fecha de aprobación: 27/02/2025

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 3 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 3 -**

Servicios ..... **- 4 -**

Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad religiosa ..... - 5 -

Servicio VinclesBCN ..... - 7 -

Prevención, información y atención a las violencias machistas ..... - 9 -

Abordaje integral de la prostitución ..... - 15 -

Promoción de la diversidad sexual y de género y la erradicación de las situaciones de LGTBIfobia ... - 17 -

Servicio para Adolescentes y Familias (SAIF) ..... - 19 -

Salas de estudio ..... - 22 -

Servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» ..... - 24 -

Asesorías para jóvenes y entidades juveniles ..... - 28 -

Campaña de vacaciones de verano (CVE) ..... - 35 -

Tardes educativas ..... - 37 -

Anexos ..... **- 39 -**

Centros prestadores ..... - 39 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 50 -

La Carta de Servicios de **Cultura, Educación, Deportes y Ciclos de Vida** se dirige a las personas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones que quieran conocer la actividad que esta área del Ayuntamiento de Barcelona presta a la ciudadanía, así como el grado de cumplimiento de sus objetivos.

Además de dar a conocer los servicios que ofrecemos, la Carta de Servicios también permite familiarizarse con:

- Las características esenciales de los servicios
- Las vías de comunicación ciudadana
- Los compromisos y estándares de calidad que rigen la prestación del servicio
- Los mecanismos de quejas y sugerencias establecidos
- El ejercicio de los derechos y obligaciones

MISIÓN

Los distintos programas, proyectos y servicios de Cultura, Educación, Deportes y Ciclos de Vida constituyen el marco idóneo para articular políticas y estrategias que nos permitan seguir avanzando hacia una ciudad global, creativa, diversa y justa. El objetivo principal es promover el desarrollo integral de la ciudadanía a través de políticas públicas que fomenten el acceso universal a la cultura, una educación inclusiva y de calidad, la práctica deportiva y lúdica para todos, el respeto por la diversidad y la interculturalidad, el bienestar en todas las etapas de la vida, la promoción de la equidad de género en la ciudad y la proyección internacional de una ciudad con una identidad fuerte y socialmente cohesionada.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/culturaieducacio/es

CORREO ELECTRÓNICO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Aunque no se presta atención al público, en algunos servicios se puede solicitar visita concertada.

CÓMO LLEGAR

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Orientación a las personas: poner a los ciudadanos 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 estándar que permitan satisfacer las expectativas de la ciudadanía.
- ✓ Atención directa a la ciudadanía en las materias que le afectan en su relación con el Ayuntamiento.
- ✓ Simplicidad del trámite de solicitud de ayudas de las campañas de becas para facilitar su uso a la ciudadanía, incluidas la cantidad de pasos necesarios y la cantidad de documentos que deben aportarse.
- ✓ Eficacia en la comunicación del trámite de solicitud de beca de las campañas: claridad y transparencia de la información disponible para la ciudadanía sobre cómo efectuar el trámite de solicitud de beca (disponibilidad de la información actualizada y completa sobre el procedimiento, los plazos y los requisitos para solicitar una beca).
- ✓ Facilitar el acceso a las personas jóvenes a la información, recursos y servicios que dan respuesta a sus necesidades en los distintos ámbitos que afectan a su proyecto de vida (formativos o laborales, sobre vivienda, planificación de estancias en el extranjero, salud, voluntariado, asociacionismo, alternativas de ocio y tiempo libre, etc.)

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Nuestros servicios ofrecen distintos proyectos y programas que están dirigidos a la ciudadanía en general para garantizar el acceso a la cultura y a la educación como derechos básicos y en condiciones de igualdad, con independencia de la edad, origen y condición. Mediante indicadores de calidad y de gestión, hacemos el seguimiento de nuestros programas, lo que nos permite conocer el impacto que generamos y en qué áreas podemos mejorar. Estos indicadores se traducen en el número de asesoramientos que proporcionamos tanto a personas físicas como a entidades, en la reducción de plazos y de tiempo, en el número de atenciones y acompañamientos que se llevan a cabo, o en los usos de los distintos espacios de los que disponemos, entre otros.

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS POR INCUMPLIMIENTOS

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

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: Procesos de corresponsabilidad ciudadana

Canales:

- ✓ Presencial: debates, espacios de diálogo, órganos de participación, etc.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

Hay varios canales a disposición de la ciudadanía para comunicar una queja, reclamación o sugerencia al Ayuntamiento de Barcelona, con el objetivo de dar respuesta de manera rápida y eficiente.

Canales:

- ✓ Presencial:
  - En las oficinas OAC: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - en los puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático:
  - ✓ https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/es
  - ✓ https://ajuntament.barcelona.cat/apps/es/barcelona-la-butxaca
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania
- ✓ Quioscos autoservicio: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios

TIEMPO DE RESPUESTA

De tres a cuatro semanas.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formulario para ejercer el derecho de acceso a la información pública.

SERVICIOS

Los servicios de Cultura, Educación, Deportes y Ciclos de Vida integra a los institutos, organismos y direcciones municipales en materia educativa y cultural, incluyendo consorcios y fundaciones que gestionan los equipamientos educativos de la ciudad, las bibliotecas, los centros cívicos, así como los principales auditorios, teatros y museos. Esta Área también promueve iniciativas centradas en la interculturalidad y la diversidad religiosa, aspectos que reflejan el carácter plural de nuestra ciudad. Al mismo tiempo, aborda los servicios que se ofrecen en todas las etapas de la vida, desde la infancia y la juventud hasta la gente mayor. Además, impulsa la promoción del deporte y su práctica, así como servicios relacionados con los feminismos y la comunidad LGTBI, con el objetivo de alcanzar la plena igualdad de derechos.

Los servicios que ofrecemos a las personas usuarias y a la ciudadanía en general que son responsabilidad de Cultura, Educación, Deportes y Ciclos de Vida y que se encuentran en esta carta de servicios son:

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad religiosa
- ✓ Servicio VinclesBCN
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes
- ✓ Prevención, información y atención a las violencias machistas
- ✓ Abordaje integral de la prostitución
- ✓ Promoción de la diversidad sexual y de género y la erradicación de las situaciones de LGTBIfobia
- ✓ Servicio para adolescentes y familias
- ✓ Salas de estudio
- ✓ Servicio de información juvenil «Joves de Barcelona»
- ✓ Asesorías para jóvenes y entidades juveniles
- ✓ Tardes educativas

ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL Y DE LA DIVERSIDAD RELIGIOSA

DESCRIPCIÓN

Promoción de la incorporación del enfoque intercultural en las políticas públicas del Ayuntamiento de Barcelona para abordar y entender la convivencia en la diversidad.

Impulso de acciones, en colaboración con otros actores, en los ámbitos de ciudad, de distrito y de barrio y en el marco de los principios de la interculturalidad: reconocimiento de la diversidad, igualdad de derechos y equidad e interacción positiva/diálogo intercultural.

UTILIDAD

Ofrecer actividades, acciones de formación, sensibilización y asesoramiento en cuanto a diversidad de origen, cultura y religión.

GARANTÍA

- Atención con profesionales formados y con experiencia en la materia.
- Acceso universal e igualitario de las personas usuarias.
- Atención individualizada que tenga en cuenta las necesidades y circunstancias de cada persona usuaria.
- Trabajo colaborativo con entidades y asociaciones para acciones de sensibilización desde la proximidad.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- Artículo 38 de la Carta municipal de Barcelona: *El Ayuntamiento de Barcelona debe velar para que en la ciudad no se produzcan conductas discriminatorias negativas por razón de raza, religión, color, ascendencia, edad, género, sexo, discapacidad o lugar de nacimiento.*
- Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa.
- Plan Barcelona Interculturalidad 2021-2030.
- Medida de Gobierno «Avanzar hacia la interculturalidad. Instrumentos y mecanismos de gobernanza».

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos

- Ser tratado con respeto, imparcialidad y objetividad, con plena garantía de los derechos y de la dignidad de las personas.
- Recibir una información comprensible y suficiente.
- Acceder a los servicios municipales en condiciones de igualdad.
- No tener que presentar documentos no exigidos por los procedimientos.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos.
- Opinar sobre los servicios recibidos.

Deberes

- Tratar con respeto a los trabajadores y las trabajadoras y las demás personas usuarias de la oficina.
- Facilitar la actuación del Ayuntamiento y aportar información veraz.
- Facilitar la identificación al Ayuntamiento, en los casos en los que la normativa así lo establezca.
- Hacer un uso responsable y cuidadoso de las instalaciones de la oficina.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda de las solicitudes de información, apoyo o servicios. Se pueden presentar a través de diversos canales de los centros prestadores: presencialmente, por correo electrónico o mediante el portal web.

2. Una vez recibida la solicitud, el equipo técnico evalúa las necesidades específicas solicitadas.
3. Atención de la solicitud, que puede incluir información, asesoramiento, formación, actividades culturales o apoyo.
4. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta en un plazo máximo de 20 días a las consultas o peticiones de información.

MODALIDAD 1: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

Descripción

Incorporación e impulso de la perspectiva intercultural.

Ofrece

Atención. Asesoramiento personalizado. Información / Datos. Publicaciones. Actividades en distintos formatos (formación, catálogo antirumores, Espai Avinyó) desde una perspectiva intercultural.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Departamento de Interculturalidad y Pluralismo Religioso

Canales de petición

- ✓ Telemático: a través del correo electrónico: plainterculturalitat@bcn.cat

Canales de gestión

- ✓ Telemático: a través del correo electrónico: plainterculturalitat@bcn.cat

Canales de recepción

- ✓ Depende de la demanda.

Objetivos de gestión

- ✓ Incrementar las acciones de incidencia de la Red antirumores con la participación de las entidades y personas adheridas a la red en un 5 % respecto del año anterior.

MODALIDAD 2: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO DE LA DIVERSIDAD RELIGIOSA

Descripción

Dar respuesta a la pluralidad de creencias y convicciones presentes en Barcelona desde una mirada intercultural.

Ofrece

Atención. Asesoramiento personalizado. Información / Datos. Publicaciones. Actividades en distintos formatos (formación, debate, diálogo) en torno a la pluralidad de creencias y el hecho religioso.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Asuntos Religiosos (OAR)

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Oficina de Asuntos Religiosos (OAR) C. del Comerç, 44 (bajos)
- ✓ Telefónico: en el número 932 564 342
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico: oar@bcn.cat

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la Oficina de Asuntos Religiosos (OAR) C. del Comerç, 44 (bajos)
- ✓ Telefónico: en el número 932 564 342
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico: oar@bcn.cat

Canales de recepción

- ✓ Depende de la demanda.

Objetivos de gestión

- ✓ Obtener una evaluación en la encuesta anual de satisfacción de las entidades atendidas superior a 7 sobre 10

SERVICIO VINCLESBCN

DESCRIPCIÓN

VinclesBCN es un servicio del Ayuntamiento de Barcelona que combate la soledad reforzando la relaciones sociales de las personas mayores que se sienten solas y mejorando su bienesta mediante las nuevas tecnologías y el apoyo de equipos de dinamización.

El servicio se desarrolla a través de una aplicación en una tableta o móvil que está diseñada par que la utilice una persona mayor y que permite hacer y recibir videollamadas, mensajes de textc audios y fotos.

UTILIDAD

Ayuda a superar el sentimiento de soledad de las personas participantes.

GARANTÍA

Necesidad de luchar contra la soledad reforzando las relaciones sociales de las personas mayore que se sienten solas y mejorando su bienestar mediante la formación en nuevas tecnologías, l prestación de atención individual y de grupo, el apoyo de equipos de profesionales y l colaboración con entidades y asociaciones para ofrecer actividades de dinamización.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales y Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por e que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011, prorrogada y ampliada su vigenci para el 2012.
- **Estrategia municipal contra la soledad 2020-2030:** https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/estrategia_contra_soledad_barcelona_2020_2030.pdf

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de la persona usuaria:

- Tiene derecho al uso y disfrute de la tableta en los casos que esta sea propiedad municipal.
- Tiene derecho a la participación en todos los grupos de dinamización de interés y territorio a los que se haya vinculado según los profesionales que gestionan el servicio.

Obligaciones de la persona usuaria:

- La persona usuaria se compromete a tener una participación activa en el proyecto y utilizar el servicio VinclesBCN de acuerdo con las indicaciones de los profesionales municipales y con el documento de contrato del servicio y la legislación vigente.
- La persona usuaria es la responsable de la custodia del material tecnológico proporcionado, así como de cualquier acceso que se pueda producir en su tableta digital o la aplicación VinclesBCN, y se compromete a hacer un uso adecuado de los mismos. En caso de robo, pérdida o desperfectos que se puedan producir a causa de un mal uso, la persona usuaria se compromete a comunicárselo al Ayuntamiento en un plazo máximo de 24 horas. En caso de robo, debe presentarse denuncia ante cualquier comisaría de los Mossos d'Esquadra.
- La persona usuaria acepta recibir apoyo y acompañamiento de los profesionales municipales en el uso y funcionamiento del servicio VinclesBCN.
- La persona usuaria de VinclesBCN es responsable del uso que haga de la tableta y del servicio VinclesBCN, y garantiza que las imágenes, vídeos y otros datos que pueda introducir son de su autoría y respetan por completo la legalidad vigente. Asimismo, es responsable de las afirmaciones o comentarios que pueda hacer en los foros del servicio VinclesBCN. El Ayuntamiento de Barcelona no es responsable de las descargas que la persona usuaria pueda efectuar y del mal uso que pueda hacer del servicio, y queda exento de toda responsabilidad.
- El servicio VinclesBCN es para uso personal e intransferible de la persona usuaria.
- El equipamiento tecnológico que se cede a la persona usuaria es para su uso personal e intransferible; la persona usuaria se obliga a devolver la tableta digital y la tarjeta SIM a la finalización del contrato por haber dejado de cumplir algunos de los requisitos o por cambio de domicilio fuera de la ciudad de Barcelona.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la petición
2. Análisis de la demanda
3. Aprobación/denegación de la petición
4. Información a la peticionaria
5. Inicio del servicio

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Se hace una formación inicial a la persona mayor para que aprenda a utilizarla, haciendo seguimiento y apoyándola en el aprendizaje y en el uso, con visitas de los profesionales del servicio a los domicilios de los usuarios. Las personas, a través de la tableta, se ponen en contacto con su red personal de familiares y amigos, y también participan en grupos de barrio y grupos de interés que ellos mismos han propuesto (cine, música...). VinclesBCN crea comunidades de personas mayores con intereses comunes. Los dinamizadores y las dinamizadoras del servicio animan los grupos y fomentan el encuentro de las personas usuarias en las actividades presenciales.

Ofrece

Material. Documento. Recibe una tableta (usuario de tipo A), acceso a la app, servicio de dinamización y guía de uso en formato papel.

Coste y forma de pago

Gratuito. El usuario de tipo B debe cubrir sus gastos de Internet.

Centros prestadores

- ✓ Departamento de Promoción de las Personas Mayores
- ✓ En relación con la formación que recibe el usuario, se hace uso de equipamientos municipales, principalmente centros de personas mayores, centros cívicos o bibliotecas, en este orden.

Canales de petición

- ✓ Presencial: OAC
- ✓ Telefónico: en el número gratuito 900 844 252
- ✓ Telemático: en la web de personas mayores https://ajuntament.barcelona.cat/personesgrans/es/

Canales de gestión

Entre la petición y la recepción puede haber interacciones administración-solicitante:
A través de la empresa gestora/prestadora del Servicio

Canales de recepción

La recepción del entregable se hace mediante la empresa gestora/prestadora del Servicio

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Incrementar un 10% el total de personas usuarias del Servicio Vincles BCN respecto del año anterior
- ✓ Garantizar un mínimo de 100 grupos de interés o barrio
- ✓ Garantizar un mínimo de 200 encuentros de grupos
- ✓ Ofrecer formación de la aplicación a un mínimo del 90% de las altas

PREVENCIÓN, INFORMACIÓN 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. El municipio ofrece atención a las mujeres desde servicios ambulatorios y residenciales, en coordinación con otros servicios públicos de la red de atención.

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 (art. 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)
- ✓ Ley Orgánica 10/2022, de 6 de setiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- ✓ Ley 17/2020, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.
- ✓ Protocolo marco para una intervención con la diligencia debida en situaciones de violencias machistas.
- ✓ Los entes locales tienen atribuida la competencia para crear, programar, prestar y gestionar los servicios de información y atención a las mujeres (SIAD), de acuerdo con lo que prevén los artículos 56, 64 y 83.1.a) de la Ley 5/2008, modificada por la Ley 17/2020.
- ✓ Los PIAD/SIAD dan cumplimiento a la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, que define a los SIAD como servicios que incrementan la eficacia en la actuación hacia la sensibilización social, la prevención y la detección de las situaciones de violencia machista, y la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de la persona usuaria

- Ser tratado con respeto, imparcialidad y objetividad, con plena garantía de los derechos y dignidad de las personas.
- Recibir una información comprensible y suficiente.
- Acceder a los servicios municipales en condiciones de igualdad.
- No tener que presentar documentos no exigidos por los procedimientos.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos.
- Opinar sobre los servicios recibidos.

Obligaciones de la persona usuaria

- Tratar con respeto a los trabajadores y trabajadoras y demás personas usuarias del servicio.
- Facilitar la actuación del Ayuntamiento y dar información veraz.
- Facilitar la identificación en el Ayuntamiento, en los casos en que la normativa así lo establezca.
- Hacer un uso responsable y esmerado de las instalaciones del servicio.

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 dentro del propio servicio o haciendo la derivación al correspondiente servicio especializado.
3. Posteriormente se hace un seguimiento y una evaluación del servicio, haya o no derivación a servicios especializados, hasta que se hayan logrado los objetivos del plan de trabajo, el cese la necesidad que motivó el servicio, o bien por abandono.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA, ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO Y PARA LAS MUJERES, INCLUYENDO LA VIOLENCIA MACHISTA DE BAJO RIESGO, DESDE LOS DIFERENTES DISTRITOS DE LA CIUDAD

Descripción

Los puntos de información y atención a las mujeres (PIAD, por sus siglas en catalán) son un servicio confidencial dirigido a las mujeres de los distritos. Ofrece información y atención individualizada, acompañamiento psicológico, asesoramiento jurídico, a la vez que programa talleres y actividades comunitarias.

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: a través del correo electrónico de los centros prestadores
- ✓ Telefónico: petición de cita al teléfono gratuito 900 922 357 (de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas, y viernes, de 9.00 a 16.00 horas). La usuaria recibe después una llamada para programar la cita. También se puede pedir cita al correo electrónico del PIAD correspondiente.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: a través de 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

Objetivos de gestión

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

MODALIDAD 2: ATENCIÓN PSICOSOCIAL INTEGRAL PARA PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA DE RIESGO MEDIO O ALTO

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 en el 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 través de 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)

Objetivos de gestión

- ✓ 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

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 hostal/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)

Objetivos de gestión

- ✓ Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten, previa valoración de riesgo, con la conformidad de la mujer.

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 (antes Servicio de Atención a Hombres para la Promoción de Relaciones no Violentas [SAH])

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico de los centros prestadores
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los centros prestadores

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico de los centros prestadores
- ✓ Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores y de quien hace la solicitud

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores

Objetivos de gestión

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

MODALIDAD 5: ATENCIÓN INTEGRAL E INTERDISCIPLINARIA A LAS PERSONAS VÍCTIMAS DEL TRÁFICO DE SERES HUMANOS EN TODAS LAS FINALIDADES DE EXPLOTACIÓN

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 **cita previa o 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 los 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.

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 detección y atención a las personas víctimas de TSH, y 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 los actores especializados o generalistas de la ciudad.
- Denuncias o avisos por parte de la ciudadanía.
- Demandas directas de las propias personas afectadas.

Centros prestadores

✓ Unidad de Trata de Seres Humanos (UTEH)

Canales de petición

✓ Presencial: en el centro prestador
✓ Telemático: a través del correo electrónico del centro prestador
✓ Telefónico: en el teléfono del centro prestador

Canales de gestión

✓ Presencial: en el centro prestador
✓ Telemático: a través del correo electrónico del centro prestador
✓ Telefónico: en el teléfono del centro prestador

Canales de recepción

✓ Presencial: en el centro prestador

Objetivos de gestión

✓ En situación de urgencia, facilitar atención a víctimas de TSH antes de 5 días en el 95 % de los casos.

ABORDAJE INTEGRAL DE LA PROSTITUCIÓN

DESCRIPCIÓN

Análisis, diagnóstico, intervención directa y coordinación en el abordaje de la prostitución en la ciudad de Barcelona.

Actúa a través de siete líneas estratégicas de intervención:

1. Conocimiento de la situación.
2. Atención a las personas que ejercen la prostitución en la vía pública.
3. Atención a las personas que ejercen la prostitución en espacios cerrados (locales, clubes y pisos).
4. Diseño e implementación de programas para la formación y la recolocación sociolaboral. Mejora de la empleabilidad.
5. Detección de las víctimas del tráfico de seres humanos con fines de explotación sexual y coordinación con la unidad contra el tráfico de personas con fines de explotación sexual.
6. Detección, atención y acompañamiento a personas Víctimas de Explotación Sexual.
7. Coordinación de actuaciones de ámbito institucional y comunitario.

UTILIDAD

Atención a las personas cis y trans que ejercen la prostitución en la ciudad de Barcelona, y prioritariamente a las que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, de una manera integral, global y coordinada, para que puedan **conocer y ejercer sus derechos** en

igualdad de condiciones con cualquier otra mujer de la ciudad.

GARANTÍA

- Garantizar lo atención o asesoramiento en los ámbitos jurídico, social, educativo, psicológico y de salud.
- Promover los derechos humanos universales y la sensibilización ante el estigma y diversas situaciones de vulnerabilidad.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Plan para el abordaje integral del trabajo sexual (2006)
- ✓ Medida de gobierno "Actuaciones de mejora y nuevo impulso a la Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual" (2011)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Mediante cita previa o por derivación de otros servicios.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atender el 90 % de las solicitudes del SAS antes de 10 días.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA

Descripción

El Servicio de Atención Socioeducativa (SAS) de la Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual es un servicio público municipal especializado en la atención a personas que ejercen la prostitución en la ciudad de Barcelona, sin discriminación por razón de edad, sexo, género, estado de salud física y mental, diversidad funcional, orientación sexual, procedencia o situación administrativa.

Es un servicio interdisciplinar que ofrece atención en el medio abierto y en la oficina en el ámbito social, jurídico y psicológico.

Los objetivos del servicio son los siguientes:

- Promover, potenciar y consolidar el desarrollo de acciones integrales, de atención y mediación hacia las personas, principalmente mujeres, que ejercen la prostitución en general y, específicamente, las que trabajan en la vía pública.
- Atender a las personas que ejerzan estas actividades en el ámbito del apoyo social, la prevención, detección y atención a las violencias y garantizar el acceso a los derechos como puerta de entrada a toda la red de servicios públicos disponibles y, muy especialmente, a los servicios a las personas: servicios sociales, educativos y sanitarios.

Ofrece

Atención social, educativa, jurídica y psicológica

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

El acceso al servicio puede ser:
- Con cita previa
- De urgencia: sin cita previa
- Por derivación de otros servicios de la red: básicos, especializados, municipales o del tercer sector.

Centros prestadores

- ✓ Servicio de atención socioeducativo (SAS-ABITS)

Canales de petición

- ✓ Presencial: en el centro prestador
- ✓ Telemático: en el centro prestador
- ✓ Telefónico: en el centro prestador

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en el centro prestador
- ✓ Telemático: en el centro prestador
- ✓ Telefónico: en el centro prestador

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el centro prestador

Objetivos de gestión

- ✓ Atender el 90 % de las solicitudes del SAS antes de 10 días.

PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO Y LA ERRADICACIÓN DE LAS SITUACIONES DE LGTBIFOBIA

DESCRIPCIÓN

Diseño, impulso, coordinación o gestión, así como evaluación, de las actuaciones municipales dirigidas a la promoción de derechos para la diversidad sexual y de género.

UTILIDAD

Erradicar la homofobia, la lesbofobia, la transfobia, la bifobia y la intersexfobia (en adelante, LGTBIfobia) reforzando los circuitos de prevención, detección, denuncia y acompañamiento de las víctimas.

GARANTÍA

Garantizar la promoción de los derechos de diversidad sexual y de género del conjunto de la ciudadanía.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los que determina la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.

Ofrece

Acompañamiento y atención personal. Información.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

El Centro LGTBI de Barcelona es el equipamiento de referencia en temática LGTBI (Lesbianas, Gays, Trans, Bisexuales e Intersexuales), donde se ofrece un amplio catálogo de **servicios de información, orientación y atención directa** en coordinación con las entidades y las diversas administraciones.

Además, el centro desarrollará un **programa cultural, de acción comunitaria y sensibilización** abierto a toda la sociedad y que complementará las actividades que promueven las distintas **entidades** que hagan uso de este equipamiento de manera permanente o puntual.

El Centro LGTBI de Barcelona se convierte, así, en un **punto de encuentro, reflexión y visibilidad** sobre la diversidad sexual y de género.

El Centro trabaja por la defensa de los derechos LGTBI y da respuesta a los preceptos de la **Ley 11/2014**, del **Plan municipal para la diversidad sexual y de género 2016-2020** y otras normas relativas a la lucha contra la discriminación de las personas LGTBI.

El Centro LGTBI:

- ✓ Facilita información y asesoramiento de manera comprensible y dinámica a cualquier persona, familia o colectivo sobre recursos, servicios y actividades que ofrecen:
  - El Centro LGTBI.
  - El Ayuntamiento de Barcelona.
  - Otras administraciones.
  - Las entidades residentes u otras en temática LGTBI (incluye grupos informales).
  - A los servicios especializados que ofrecen las entidades LGTBI, sean dentro del Centro LGTBI o no.

- ✓ Hace una primera acogida individual y familiar, donde se realiza un acompañamiento pausado a las personas y familias usuarias con el fin de identificar conjuntamente sus necesidades.
  Además, incluye:
  - Asesoramiento laboral.
  - Asesoramiento social y sanitario.
  - Orientación jurídica.
  - Orientación psicológica.
  - Orientación a personas trans e intersexuales.

- ✓ Hace programación cultural, de acción comunitaria y de sensibilización.
- ✓ Ofrece el programa de asociacionismos, apoyo a entidades y voluntariado como un espacio de intercambio y de encuentro para el movimiento asociativo.
- ✓ Dispone de documentación especializada, el Centro de Documentación Armand de Fluvià (propiedad del Casal Lambda). Es un centro de documentación de referencia en temática LGTBI, que promueve la conexión con la investigación y el conocimiento de la universidad y otros actores, y la difusión de materiales sobre el colectivo LGTBI.

Centros prestadores

- ✓ Centro LGTBI de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en el centro prestador
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico del centro prestador
- ✓ Telefónico: en el teléfono del centro prestador

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en el centro prestador
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico del centro prestador
- ✓ Telefónico: en el teléfono del centro prestador

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el centro prestador
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico del centro prestador
- ✓ Telefónico: en el teléfono del centro prestador

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Facilitar cita en un máximo de 48 horas en el 95 % de los casos.

SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS (SAIF)

DESCRIPCIÓN

Servicio preventivo que ofrece información, formación y orientación durante la etapa vital de la adolescencia. Es un servicio gratuito que, con una mirada positiva, escucha, orienta y acompaña a los y las adolescentes y a sus familias. Acompaña el desarrollo de las competencias emocionales, cognitivas y conductuales necesarias a partir del fomento de sus propias capacidades y habilidades.

UTILIDAD

Facilitar información, formación y orientación que facilite el acompañamiento de la etapa de la adolescencia y la prevención de situaciones no deseadas, para mejorar el bienestar de la salud emocional.

GARANTÍA

- ✓ Prestación de formación y sensibilización de la adolescencia.
- ✓ Prestación de atención individual para familias o adolescentes que lo necesitan para la mejora de su salud emocional.
- ✓ Trabajo en red con los servicios, entidades, profesionales de los diferentes sectores (educación, salud, servicios sociales...) de la ciudad de Barcelona.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Medida de gobierno para la creación de un servicio para adolescentes y para familias con hijos e hijas adolescentes.

https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84766/1/12503.pdf

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ A poder realizar la actividad en las condiciones establecidas de horario, duración, medios humanos y materiales, etc., así como en condiciones de seguridad.
- ✓ 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.

Deberes:

- ✓ Respetar el ejercicio de los derechos y libertades de las demás personas 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.
- ✓ Cumplir la normativa de los servicios.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Información y atención telefónica y presencial.
2. Inscripción previa para participar en acciones formativas o de sensibilización, demanda telefónica o presencial de cita para acceder a la atención individual.
3. En el caso de la atención individual, se facilita una primera cita de acogida para valorar y acordar sesiones de atención individual o derivación, en su caso, a un servicio especializado.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ofrecer un mínimo de 160 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.160 horas anuales de actividades formativas grupales.

MODALIDAD 1: CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

Descripción

Servicio dirigido a las personas que ejercen el rol parental (padres, madres o tutores/as) de chicos y chicas de entre 12 y 20 años. Ofrece a las familias recursos que potencien sus capacidades y habilidades personales.

Ofrece

Sensibilización, formación y atención individualizada. Actividades formativas grupales. Asesoramiento individualizado para padres, madres, tutores o tutoras.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro para Familias con Adolescentes

Canales de petición

- ✓ Presencial: en el Centro para Familias con Adolescentes
- ✓ Telemático: mediante inscripción en la web del Centro para Familias con Adolescentes: http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents.
- ✓ Telefónico: llamando al Centro para Familias con Adolescentes, 932 563 560

Canales de gestión

Para acceder a la atención individualizada:

- ✓ Presencial: en el Centro para Familias con Adolescentes
- ✓ Telefónico: llamando al teléfono del Centro para Familias con Adolescentes, 932 563 560

Para acceder a las actividades de formación y sensibilización:

- ✓ Presencial: en el Centro para Familias con Adolescentes
- ✓ Telemático: mediante inscripción en la web del Centro para Familias con Adolescentes: http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents.

Canales de recepción

Presencial: Centro para Familias con Adolescentes

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer asesoramiento individualizado a un mínimo de 100 personas en el Centro para

familias.
- ✓ Ofrecer atención formativa grupal a un mínimo de 950 personas desde el Centro para familias.

MODALIDAD 2: PUNTOS «AQUÍ T'ESCOLTEM»

Descripción

Servicio dirigido a chicos y chicas de entre 12 y 20 años. Ofrece a la población joven herramientas y recursos para fortalecer sus habilidades personales y sociales y fomentar el crecimiento personal.

Ofrece

Atención individual y grupal. Espacio de escucha activa y asesoramiento psicológico. Talleres, actividades grupales y espacios de reflexión.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Ciutat Vella
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» L'Eixample
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Sants-Montjuïc
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Les Corts
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Gràcia
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Horta-Guinardó
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Nou Barris
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Sant Andreu
- ✓ Punto «Aquí t'escoltem» Sant Martí

Canales de petición

- ✓ Presencial: en el punto «Aquí t'escoltem»
- ✓ Telefónico: llamando o enviando un mensaje de WhatsApp a los teléfonos de los puntos «Aquí t'escoltem»

Canales de gestión

Para acceder a la atención individualizada:

- ✓ Telefónico: al móvil de atención individual y confidencial del punto «Aquí t'escoltem».

Para acceder a las actividades grupales:

- ✓ Presencial: en el lugar donde esté ubicado el punto «Aquí t'escoltem».
- ✓ Telefónico: llamando al teléfono de talleres y actividades del punto «Aquí t'escoltem».

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el punto «Aquí t'escoltem»

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer atención individual y confidencial desde los puntos «Aquí t'escoltem» a un mínimo de 700 jóvenes.
- ✓ Ofrecer atención grupal desde los puntos «Aquí t'escoltem» a un mínimo de 6.000 jóvenes.

SALAS DE ESTUDIO

DESCRIPCIÓN

Las salas de estudio tienen como objetivo ofrecer a los y las jóvenes estudiantes unos espacios adecuados de concentración y estudio con unos horarios que complementen los horarios de bibliotecas y ofrezcan apoyo durante todo el año.

Las salas de estudio están ubicadas en equipamientos públicos de la ciudad, preferiblemente, en bibliotecas municipales.

UTILIDAD

Ofrecer espacios de estudio en horario de 21.00 a 00.00 horas en diferentes puntos de la ciudad.
Ofrecer algunos de estos espacios en horario de fin de semana.
Abrir todos los espacios de estudio el fin de semana previo a las PAU.

GARANTÍA

Hay un convenio entre el Departamento de Juventud y el Consorcio de Bibliotecas que establece el ámbito de colaboración con respecto al uso de las infraestructuras de las bibliotecas para la implementación del Servicio de salas de estudio permanentes en las bibliotecas.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Convenio entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona para el desarrollo del Servicio de salas de estudio permanentes en las bibliotecas de Barcelona.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ A solicitar información sobre el funcionamiento del servicio.
- ✓ A ser informados/as sobre el horario de atención al público y los horarios de los diferentes servicios y actividades.
- ✓ A ser informados/as de las condiciones de uso de la sala de estudio y poder disponer de ellas.
- ✓ A utilizar los espacios y los servicios de la sala de estudio nocturna de acuerdo con las normas establecidas en esta normativa de uso.
- ✓ A obtener del personal de la sala de estudio nocturna la ayuda necesaria para utilizar los servicios.
- ✓ A proponer sugerencias y expresar quejas, a través de los canales adecuados, sobre el funcionamiento de la sala de estudio nocturna.

Deberes:

- ✓ Seguir las condiciones y normativa de uso de la sala de estudio nocturna y de sus servicios.
- ✓ Respetar a los otros usuarios y usuarias y al personal de la sala de estudio nocturna.
- ✓ Respetar los fondos y los bienes de la sala de estudio nocturna y los de las personas usuarias.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Acceso directo.

Las salas de estudio disponen de un mapa interactivo alojado en la página web de Juventud que permite visualizar la ubicación y la ocupación de las salas en tiempo real (actualización cada 15 minutos).

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio de distrito en la ciudad de Barcelona.

- ✓ Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona.

MODALIDAD 1: SALA DE ESTUDIO DE DISTRITO

Descripción

Servicio abierto de lunes a jueves de 21.00 h a 00.00 h que pone al alcance de la población joven espacios adecuados para la concentración y el estudio.

Acceso libre en horario de apertura.

Las salas de estudio disponen de un mapa interactivo alojado en la página web de Juventud que permite visualizar la ubicación y la ocupación de las salas en tiempo real (actualización cada 15 minutos).

Ofrece

Actividad. Un espacio independiente con acceso a los lavabos con capacidad mínima de 30 plazas, con disponibilidad de enchufes, conexión wifi, mesas y sillas, buena iluminación y climatización.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

Durante todo el año, de lunes a jueves de 20.00 h o 20.30 h a 23.00 h o 23.30 h, para complementar el horario de la biblioteca o equipamiento donde se encuentra. (Cierra festivos y algunas vísperas de festivos: 23 de junio, 23 de septiembre, 31 de octubre, 24 y 31 de diciembre y 22 días en agosto).

Apertura dos días el fin de semana previo a las pruebas de acceso a la universidad.

Centros prestadores

Sala de estudio:

1. Ciutat Vella: situada en el Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes.
2. L'Eixample: situada en la Biblioteca Agustí Centelles, del distrito de L'Eixample.
3. Sants-Montjuïc: situada en la Biblioteca Vapor Vell, del distrito de Sants-Montjuïc.
4. Les Corts: situada en la Biblioteca Montserrat Abelló, del distrito de Les Corts.
5. Sarrià-Sant Gervasi: situada en la Biblioteca Sant Gervasi-Joan Maragall, del distrito de Sarrià-Sant Gervasi.
6. Gràcia: situada en la Biblioteca Jaume Fuster, del distrito de Gràcia.
7. Horta-Guinardó: situada en la Biblioteca Guinardó-Mercè Rodoreda, del distrito de Horta-Guinardó.
8. Sant Andreu: situada en la Biblioteca Ignasi Iglesias-Can Fabra, de Sant Andreu.
9. Sant Martí: situada en la Biblioteca Poblenou-Manuel Arranz, del distrito de Sant Martí.
10. Nou Barris: situada en la Biblioteca Nou Barris, del distrito de Nou Barris.

Canales de petición

- ✓ Presencial: sala de estudio

Canales de gestión

- ✓ Presencial: sala de estudio

Canales de recepción

- ✓ Presencial: sala de estudio

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 500 plazas de estudio de distrito.

MODALIDAD 2: SALAS DE ESTUDIO DE FIN DE SEMANA

Descripción

Salas de estudio abiertas los fines de semana y festivos durante todo el año, excepto los festivos y vísperas establecidos, para complementar el horario de la biblioteca donde se ubican.

Ofrece

Actividad. Un espacio independiente con acceso a los lavabos con capacidad mínima de 30 plazas, con disponibilidad de enchufes, conexión wifi, mesas y sillas, buena iluminación y climatización.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

Acceso libre en horario de apertura.

Las salas de estudio disponen de un mapa interactivo alojado en la página web de Juventud que permite visualizar la ubicación y la ocupación de las salas en tiempo real (actualización cada 15 minutos).

Centros prestadores

Sala de estudio:

- ✓ L'Eixample: situada en la Biblioteca Agustí Centelles, del distrito de L'Eixample.
- ✓ Sants-Montjuïc: situada en la Biblioteca Vapor Vell, del distrito de Sants-Montjuïc.

Canales de petición

- ✓ Presencial: sala de estudio

Canales de gestión

- ✓ Presencial: sala de estudio

Canales de recepción

- ✓ Presencial: sala de estudio

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 100 plazas en fin de semana.

SERVICIO DE INFORMACIÓN JUVENIL «JOVES DE BARCELONA»

DESCRIPCIÓN

El servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» es el servicio de referencia básico con respecto a información juvenil. Forma parte del Sistema Integral de Información Juvenil de la ciudad y se complementa con el Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles.

Ofrece lo siguiente:

- ✓ Recursos informativos, de orientación, dinamización acompañamiento a la población joven de la ciudad sobre diferentes aspectos de interés ligados a su desarrollo personal.
- ✓ Acceso al Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles del Sistema Integral de Información Juvenil y derivación, si es necesario, a otros recursos y servicios especializados.
- ✓ Acciones y estrategias que promueven experiencias participativas principalmente en los centros educativos.

El servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» el marco del Sistema Integral de Información Juvenil, ofrece una información generalista que prevé los diversos ámbitos temáticos de interés para la población joven: educación y formación, laboral y empleo, emprendimiento, vivienda, movilidad internacional, salud y deporte, juventud, tiempo libre, ocio y cultura, deportes, género y feminismo, LGTBI+, cohesión social, participación, asociacionismo, voluntariado, turismo, sostenibilidad, medio ambiente y consumo, tecnologías de la información y de la comunicación.

El servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» se extiende territorialmente en la ciudad a través de dos modalidades: los puntos «Joves de Barcelona», que garantizan una presencia territorial de proximidad, y los puntos «Joves de Barcelona» en institutos.

UTILIDAD

Es un servicio municipal de proximidad que promueve, a través de la información, la orientación, la dinamización y el acompañamiento, el desarrollo personal, la autonomía y la participación social de las personas jóvenes, facilitándoles apoyo en los procesos de toma de decisiones, el conocimiento y el acceso a los recursos que la ciudad les ofrece.

GARANTÍA

Servicio garantizado en la Ley 22/1998, de 20 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona, que establece que el Ayuntamiento es la administración encargada de la gestión de todos los equipamientos públicos destinados a la infancia y la juventud en el campo de la prevención, la promoción y el tiempo libre.

El servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» actúa de acuerdo con los principios de universalidad, gratuidad, atención personalizada y confidencialidad, y teniendo en cuenta la diversidad de formas y modelos de vida y de las personas usuarias.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 33/2010, de 1 de octubre, de políticas de juventud.
- ✓ Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setiembre, por el que se regula la apertura y el funcionamiento de los Servicios de Información Juvenil.
- ✓ Decreto 90/2013, de 29 de enero, por el que se aprueba el Plan nacional de juventud de Cataluña 2011-2020.
- ✓ Orden de 7 de octubre de 1987, por la que se concretan las condiciones de apertura y funcionamiento de los Servicios de Información Juvenil.
- ✓ Orden de 11 de noviembre de 1994, por la que se regulan las relaciones de los Servicios de Información Juvenil con la Secretaría General de Juventud.
- ✓ Plan de adolescencia y juventud 2017-2021, presentado en el Plenario el 30 de junio de 2017.
- ✓ Plan de Equipamientos y Servicios Juveniles de Barcelona 2018-2028 (PESJove) aprobado en Plenario el 23 de noviembre de 2018

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los descritos en la normativa reguladora del servicio.

Carta europea de información juvenil, actualizada en el 2018, que recoge los estándares mínimos y los patrones de calidad que deben establecerse como elementos de un enfoque integral, coherente y coordinado del trabajo de información juvenil.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La persona solicitante contacta con el servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» a través de los distintos canales de acceso de los **puntos «Joves de Barcelona»** o los puntos «Joves de Barcelona» en institutos y expone su situación o petición.
2. Recepción de la demanda, análisis y respuesta a través de la información, la orientación y, en su caso, la derivación a una asesoría para jóvenes o a otros servicios especializados.
3. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos «Joves de Barcelona».
- ✓ Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de educación secundaria de la ciudad.

MODALIDAD 1: PUNTOS «JOVES DE BARCELONA»

Descripción

Forma parte del servicio de información juvenil «Joves de Barcelona». Los puntos «Joves de Barcelona» garantizan el derecho a la información juvenil al facilitar el acceso, y se complementan con los puntos «Joves de Barcelona» en institutos.

Los puntos «Joves de Barcelona» son un servicio juvenil municipal de proximidad (alcance territorial de distrito) que ofrecen información, orientación, apoyo, capacitación y formación, trabajo en red, asesoramiento, consejo y remisión a servicios especializados a la población joven de la ciudad en torno a temas de su interés y con el objetivo de facilitar la promoción y la toma de decisiones.

Sus funciones principales son las siguientes:

- ✓ Conocer las demandas y necesidades de los jóvenes de la zona de influencia del servicio, así como de las de entidades y de los servicios de la zona que atiendan a jóvenes, con el fin de adecuarse a estas necesidades.
- ✓ Facilitar y difundir información veraz y contrastada de interés para la población joven mediante todos los canales existentes.
- ✓ Ofrecer un servicio de orientación inmediato por medio de una atención personalizada de las demandas de información planteadas por los y las jóvenes.
- ✓ Acceso al Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles del Sistema Integral de Información Juvenil y derivación, si es necesario, a otros recursos y servicios especializados.
- ✓ Impulsar actividades de dinamización informativa sobre temas que tengan especial interés para los y las jóvenes estudiantes de los centros.
- ✓ Facilitar el acceso a los puntos «Joves de Barcelona» a todos los equipamientos y los espacios de relación juvenil del distrito, ya sea mediante actividades a demanda o bien desplazando el servicio a otros puntos del territorio a través de las antenas puntos «Joves de Barcelona».
- ✓ Tramitar carnés internacionales de estudiante (ISIC), alberguista, profesor/a (ITIC)…
- ✓ Coordinar los servicios de información, orientación, dinamización y asesoramiento juvenil de su territorio.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento y derivación a servicios especializados. Documento. Atención personalizada, y en su caso, material informativo específico verificado y contrastado.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Los centros prestadores se pueden consultar en la web Joves de Barcelona.

- ✓ Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Punto «Joves de Ciutat Vella» – Espacio Joven Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto «Joves de Sants-Montjuïc».
- ✓ Punto «Joves de Les Corts».
- ✓ Punto «Joves de Sarrià-Sant Gervasi» – Espacio Joven Casa Sagnier.
- ✓ Punto «Joves de Gràcia» – Espacio Joven La Fontana.
- ✓ Punto «Joves d'Horta-Guinardó».
- ✓ Punto «Joves de Nou Barris» – Espacio Joven Les Basses.
- ✓ Punto «Joves de Sant Andreu» – Espacio Joven Garcilaso.
- ✓ Punto «Joves de Sant Martí».

Canales de petición

- ✓ Presencial, telefónico o telemático a través de los puntos «Joves de Barcelona»

Canales de gestión

- ✓ Presencial, telefónico o telemático a través de los puntos «Joves de Barcelona»

Canales de recepción

- ✓ Presencial, telefónico o telemático a través de los puntos «Joves de Barcelona»

Objetivos de gestión

- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos «Joves de Barcelona».

MODALIDAD 2: PUNTOS «JOVES DE BARCELONA» EN INSTITUTOS

Descripción

Los puntos «Joves de Barcelona» en institutos son el servicio de información y dinamización en los centros de educación secundaria. Es un servicio de acción socioeducativa, dirigido a adolescentes y jóvenes estudiantes de 12 a 16 años de los centros de enseñanza secundario (público y concertado) y otro alumnado de educación posobligatoria (bachilleratos y ciclos formativos).

Sus funciones principales son las siguientes:

- ✓ Ofrecer recursos informativos, orientación, dinamización y acompañamiento al alumnado sobre varios aspectos de interés ligados a su desarrollo personal.
- ✓ Proporcionar un conjunto de acciones y estrategias que promuevan experiencias participativas dentro y fuera de los centros de enseñanza.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento y derivación a servicios especializados. Documento. Atención personalizada, y en su caso, material informativo específico verificado y contrastado.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Actualmente, hay puntos «Joves de Barcelona» en 86 centros de educación secundaria de Barcelona.

Canales de petición

- ✓ Presencial y telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/punts-joves-de-

barcelona-instituts

Canales de gestión

- ✓ Presencial y telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/punts-joves-de-barcelona-instituts

Canales de recepción

- ✓ Presencial y telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/punts-joves-de-barcelona-instituts

Objetivos de gestión

- ✓ Garantizar como mínimo 30.000 atenciones y acompañamientos de los «Joves de Barcelona» en centros de secundaria.

ASESORÍAS PARA JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES

DESCRIPCIÓN

El Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles forma parte del Sistema Integral de Información Juvenil de la ciudad y complementa la labor que desempeña el servicio de información juvenil «Joves de Barcelona».

Ofrece asesoramiento especializado en ámbitos temáticos de interés entre la población joven de hasta 35 años de la ciudad, ya sea directamente a través de la atención individualizada gratuita y confidencial, o bien mediante funciones de apoyo a los y las profesionales del Sistema Integral de Información Juvenil u otros profesionales que trabajan en el ámbito.

Actualmente, el Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles da respuesta sobre temas laborales y de emprendimiento, académicos, de vivienda compartida, de movilidad internacional y de asociacionismo. En caso de que se detecten necesidades que haya que abordar desde la especialización de una asesoría, se activará, en su caso, la creación de otras asesorías singulares y se activarán las ya mencionadas.

Las asesorías siguen un esquema metodológico y de implementación de contenidos que prevé las siguientes funciones:

- ✓ Asesorar de manera individualizada a adolescentes y jóvenes que necesiten una información especial.
- ✓ Revisar, actualizar y elaborar contenidos a disposición del Sistema Integral de Información Juvenil.
- ✓ Coordinar la correcta difusión de la información vinculada con el ámbito temático de cada asesoría.
- ✓ Dinamizar la información y desarrollar proyectos singulares.
- ✓ Dar apoyo y ofrecer formación a los y las profesionales del Sistema Integral de Información Juvenil.
- ✓ Hacer actuaciones de seguimiento y evaluación que permitan valorar la efectividad y el impacto de la asesoría.

UTILIDAD

El asesoramiento es la acción mediante la cual se proporcionan todos los recursos que pueden servir para resolver la demanda y solucionar una situación específica en torno a un tema concreto por parte de un asesor o asesora especializado en la materia.

GARANTÍA

Servicio garantizado en la Ley 22/1998, de 20 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona,

que establece que el Ayuntamiento es la administración encargada de la gestión de todos los equipamientos públicos destinados a la infancia y la juventud en el campo de la prevención, la promoción y el tiempo libre.

Las asesorías jóvenes son un servicio gratuito, confidencial, accesible y de proximidad prestado por un o una profesional experto/a en la materia y que ofrecen información contrastada y actualizada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 33/2010, de 1 de octubre, de políticas de juventud.
- ✓ Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setiembre, por el que se regula la apertura y el funcionamiento de los Servicios de Información Juvenil.
- ✓ Decreto 90/2013, de 29 de enero, por el que se aprueba el Plan nacional de juventud de Cataluña 2011-2020.
- ✓ Orden de 7 de octubre de 1987, por la que se concretan las condiciones de apertura y funcionamiento de los Servicios de Información Juvenil.
- ✓ Orden de 11 de noviembre de 1994, por la que se regulan las relaciones de los Servicios de Información Juvenil con la Secretaría General de Juventud.
- ✓ Plan de adolescencia y juventud 2017-2021, presentado en el Plenario el 30 de junio de 2017.
- ✓ Plan de Equipamientos y Servicios Juveniles de Barcelona 2018-2028 (PESJove) aprobado en Plenario el 23 de noviembre de 2018

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los descritos en la normativa reguladora del servicio.

Carta europea de información juvenil, actualizada en el 2018, que recoge los estándares mínimos y los patrones de calidad que deben establecerse como elementos de un enfoque integral, coherente y coordinado del trabajo de información juvenil.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la persona solicitante por parte de uno de los servicios vinculados al Sistema Integral de Información Juvenil (el servicio de información juvenil «Joves de Barcelona» o alguna otra modalidad del servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles).
2. Análisis de la demanda y, en su caso, derivación a la asesoría especializada mediante cita previa.
3. Preparación del asesoramiento por parte de personal técnico especializado a partir de la demanda articulada.
4. Entrevista individual, confidencial y gratuita con la persona solicitante y el personal técnico especializado, en la que se facilita información y recursos sobre la petición planteada.
5. Seguimiento, en su caso, del plan de trabajo o de las propuestas que se deriven de la asesoría.
6. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.
7. La persona solicitante contacta con el servicio «Joves de Barcelona» a través de los distintos canales de acceso de los puntos «Joves de Barcelona» en distritos o institutos y expone su situación/petición.
8. Recepción de la demanda, análisis y respuesta a través de la información, la orientación y, en su caso, la derivación a una asesoría para jóvenes o a otros servicios especializados.
9. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ofrecer un mínimo de 2.500 asesoramientos individualizados a jóvenes en materias laborales, académicas, de vivienda compartida y de movilidad internacional.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 10.000 atenciones anuales.

MODALIDAD 1: ASESORÍA LABORAL PARA JÓVENES

Descripción

Información, orientación y asesoramiento laboral de proximidad: búsqueda de trabajo, bolsas de trabajo, garantía juvenil, derechos y deberes laborales.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada del web correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Punto «Joves de Ciutat Vella» – Espacio Joven Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto «Joves de Sants-Montjuïc».
- ✓ Punto «Joves de Les Corts».
- ✓ Punto «Joves de Sarrià-Sant Gervasi» – Espacio Joven Casa Sagnier.
- ✓ Punto «Joves de Gràcia» – Espacio Joven La Fontana.
- ✓ Punto «Joves d'Horta-Guinardó».
- ✓ Punto-«Joves de Nou Barris» – Espacio Joven Les Basses.
- ✓ Punto «Joves de Sant Andreu» – Espacio Joven Garcilaso.
- ✓ Punto «Joves de Sant Martí».

Consúltese: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves.

Canales de petición

- ✓ Presencial, telefónico y telemático: a través de los distintos puntos «Joves de Barcelona» de la ciudad.

Canales de gestión

- ✓ Presencial, telefónico y telemático: a través de los distintos puntos «Joves de Barcelona» de la ciudad.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los distintos puntos «Joves de Barcelona» de la ciudad.
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico indicado por la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 800 asesoramientos laborales.

MODALIDAD 2: ASESORÍA SOBRE ITINERARIOS ACADÉMICOS PARA JÓVENES

Descripción

Información, orientación y asesoramiento de proximidad sobre los diferentes itinerarios académicos existentes.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada del web correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Punto «Joves de Ciutat Vella» – Espacio Joven Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto «Joves de Sants-Montjuïc».
- ✓ Punto «Joves de Les Corts».
- ✓ Punto «Joves de Sarrià-Sant Gervasi» – Espacio Joven Casa Sagnier.
- ✓ Punto «Joves de Gràcia» – Espacio Joven La Fontana.
- ✓ Punto «Joves d'Horta-Guinardó».
- ✓ Punto-«Joves de Nou Barris» – Espacio Joven Les Basses.
- ✓ Punto «Joves de Sant Andreu» – Espacio Joven Garcilaso.
- ✓ Punto «Joves de Sant Martí».

Consúltese: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito,
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito; incluye atención por WhatsApp
- ✓ Telemático: a través de los correos electrónicos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito,
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito; incluye atención por WhatsApp
- ✓ Telemático: a través de los correos electrónicos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito y del correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico indicado por la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 2000 atenciones en itinerarios académicos.

MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO SOBRE VIVIENDA COMPARTIDA PARA JÓVENES

Descripción

Información, orientación y asesoramiento de proximidad sobre vivienda para jóvenes.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada del web correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

Para acceder al servicio, hay que pedir cita contactando con cualquiera de los puntos «Joves de Barcelona»

Centros prestadores

- ✓ Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Punto «Joves de Ciutat Vella» – Espacio Joven Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto «Joves de Sants-Montjuïc».
- ✓ Punto «Joves de Les Corts».
- ✓ Punto «Joves de Sarrià-Sant Gervasi» – Espacio Joven Casa Sagnier.
- ✓ Punto «Joves de Gràcia» – Espacio Joven La Fontana.
- ✓ Punto «Joves d'Horta-Guinardó».
- ✓ Punto-«Joves de Nou Barris» – Espacio Joven Les Basses.
- ✓ Punto «Joves de Sant Andreu» – Espacio Joven Garcilaso.
- ✓ Punto «Joves de Sant Martí».

Consúltese: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito,
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito; incluye atención por WhatsApp
- ✓ Telemático: a través de los correos electrónicos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito,
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito; incluye atención por WhatsApp
- ✓ Telemático: a través de los correos electrónicos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito y del correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico indicado por la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 500 asesoramientos en vivienda compartida.

MODALIDAD 4: ASESORÍA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL PARA JÓVENES

Descripción

Información, orientación y asesoramiento de proximidad sobre recursos y movilidad internacional.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada del web correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

Con cita previa, se ofrece información sobre las alternativas que existen para ir a un país extranjero a estudiar, trabajar o hacer prácticas, aprender idiomas o participar en iniciativas solidarias.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Punto «Joves de Ciutat Vella» – Espacio Joven Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto «Joves de Sants-Montjuïc».
- ✓ Punto «Joves de Les Corts».
- ✓ Punto «Joves de Sarrià-Sant Gervasi» – Espacio Joven Casa Sagnier.
- ✓ Punto «Joves de Gràcia» – Espacio Joven La Fontana.
- ✓ Punto «Joves d'Horta-Guinardó».
- ✓ Punto-«Joves de Nou Barris» – Espacio Joven Les Basses.
- ✓ Punto «Joves de Sant Andreu» – Espacio Joven Garcilaso.
- ✓ Punto «Joves de Sant Martí».

Consúltese: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito,
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito; incluye atención por WhatsApp
- ✓ Telemático: a través de los correos electrónicos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito,
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito; incluye atención por WhatsApp
- ✓ Telemático: a través de los correos electrónicos de los puntos «Joves de Barcelona» por distrito y del correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los puntos «Joves de Barcelona» por distrito
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico indicado por la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 500 asesoramientos en movilidad internacional.

MODALIDAD 5: CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)

Descripción

Información, orientación y asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.

El Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles de Barcelona (CRAJ)

tiene el objetivo de apoyar y facilitar la gestión diaria de las asociaciones juveniles y los colectivos de jóvenes de la ciudad para que estos puedan desarrollar con éxito sus proyectos y actividades mediante una amplia oferta de recursos y servicios.

Las funciones del CRAJ son las siguientes:

- ✓ **Informar sobre las asociaciones**, colectivos y grupos de jóvenes de Barcelona, así como de sus actividades y proyectos a través del censo de entidades juveniles y la agenda de actividades.
- ✓ **Ofrecer información de interés asociativo** en las diferentes temáticas de actualidad y utilidad en materia de gestión asociativa.
- ✓ **Asesorar**, de forma personalizada y rigurosa, en diferentes aspectos de gestión asociativa y

de proyectos: financiación, comunicación, contabilidad, etc.

- ✓ **Acompañar los proyectos asociativos en el territorio** para dar apoyo y acompañar diferentes tipos de iniciativas juveniles con el objetivo de favorecer la participación y el asociacionismo juvenil en los barrios. El servicio también ofrece apoyo a los y las profesionales que trabajan con jóvenes.
- ✓ **Ofrecer formación y facilitar conocimientos y herramientas prácticas** a las asociaciones juveniles y a sus personas socias con el fin de desarrollar sus proyectos y actividades, así como para estar al día de los diferentes cambios legislativos o novedades que pueden ser de su interés y utilidad.
- ✓ **Prestar apoyo al desarrollo de actividades** a través de la oferta de servicios y recursos que faciliten su ejercicio: la cesión o alquiler de materiales, la cesión de material sostenible, el servicio de difusión, la cesión de espacios del EJ La Fontana, el alquiler del terreno de acampada Can Girona, el servicio de buzón para entidades y el buscador de salas y espacios.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada del web correspondiente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Información complementaria

Ofrece asesorías en varias temáticas: constitución de asociaciones; legal, fiscal, contable y laboral; financiación asociativa; asesoría de proyectos; comunicación; asesoría de asociacionismo y voluntariado.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles (CRAJ).

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la red de puntos de información juvenil.
  Presencial: en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192
- ✓ Telemático: en la web http://crajbcn.cat/
  Telemático: a través del correo electrónico craj@crajbcn.cat
- ✓ Telefónico: en el 932 659 317

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico craj@crajbcn.cat y en el de la persona solicitante.
- ✓ Telefónico: en el 932 655 217 y en el de la persona solicitante

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192
- ✓ Telemático: a través del correo electrónico de la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 100 asesoramientos a entidades juveniles.
- ✓ Ofrecer asesoramiento a un mínimo de 200 entidades.

CAMPAÑA DE VACACIONES DE VERANO (CVE)

DESCRIPCIÓN

Actividades de tiempo libre y deportivas aprobadas por el Ayuntamiento de Barcelona organizadas durante el periodo de vacaciones de verano por entidades sociales como oferta ciudadana accesible y de calidad, dirigidas a niños y adolescentes de 1 a 17 años.

UTILIDAD

Ofrecer a las familias con niños y niñas a cargo un espacio educativo y de ocio de calidad para poder llevar a los niños y niñas y adolescentes durante el largo periodo de vacaciones escolares veraniegas y así poder conciliar la vida familiar y laboral.

GARANTÍA

El Ayuntamiento de Barcelona revisa y aprueba las actividades de las entidades de ocio que quieren participar de la campaña, y garantiza que cualquier familia con necesidades socioeconómicas desfavorecidas pueda acogerse a una beca.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ver las bases reguladoras de la Campaña de vacaciones de verano:

http://bop.diba.cat/anunci/3707454/aprovacio-inicial-de-les-bases-reguladores-per-a-l-atorgament-d-ajuts-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-realitzar-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-i-del-procediment-per-a-l-habilitacio-de-les-entitats-per-a-la-participacio-en-la-gestio-de-les-subvencions-destinades-a-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona

Ver la convocatoria 2025 de la Campaña de vacaciones de verano:

https://bop.diba.cat/anunci/3748006/convocatoria-per-a-l-atorgament-de-subvencions-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-per-a-l-any-2025-ajuntament-de-barcelona

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ver las bases reguladoras de la Campaña de vacaciones de verano:

http://bop.diba.cat/anunci/3707454/aprovacio-inicial-de-les-bases-reguladores-per-a-l-atorgament-d-ajuts-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-realitzar-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-i-del-procediment-per-a-l-habilitacio-de-les-entitats-per-a-la-participacio-en-la-gestio-de-les-subvencions-destinades-a-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona

Ver la convocatoria 2025 de la Campaña de vacaciones de verano:

https://bop.diba.cat/anunci/3748006/convocatoria-per-a-l-atorgament-de-subvencions-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-per-a-l-any-2025-ajuntament-de-barcelona

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ver las bases reguladoras de la Campaña de vacaciones de verano:

http://bop.diba.cat/anunci/3707454/aprovacio-inicial-de-les-bases-reguladores-per-a-l-atorgament-d-ajuts-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-realitzar-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-i-del-procediment-per-a-l-habilitacio-de-les-entitats-per-a-la-participacio-en-la-gestio-de-les-subvencions-destinades-a-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona

Ver la convocatoria 2025 de la Campaña de vacaciones de verano:

https://bop.diba.cat/anunci/3748006/convocatoria-per-a-l-atorgament-de-subvencions-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-per-a-l-any-2025-ajuntament-de-barcelona

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Web: https://www.barcelona.cat/vacances/es

Ofrece

Evento. Actividad.

Coste y forma de pago

Precios públicos aprobados: https://bop.diba.cat/anunci/3707454/aprovacio-inicial-de-les-bases-reguladores-per-a-l-atorgament-d-ajuts-a-infants-i-adolescents-entre-1-i-17-anys-de-la-ciutat-de-barcelona-per-a-realitzar-les-activitats-de-la-campanya-de-vacances-d-estiu-i-del-procediment-per-a-l-habilitacio-de-les-entitats-per-a-la-participacio-en-la-gestio-de-les-subvencions-destinades-a-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona

Pago: transferencia bancaria a las entidades organizadoras.

Información complementaria

En el marco de esta campaña, se llevan a cabo distintas actividades:

- ✓ Casales de verano para niños y adolescentes
- ✓ Campus Olímpia (deportivos)
- ✓ Colonias, rutas y campamentos para niños y adolescentes
- ✓ Centros deportivos
- ✓ *Bressol* de verano
- ✓ Talleres temáticos para adolescentes
- ✓ Actividades en familia
- ✓ Actividades adaptadas

Centros prestadores

https://www.barcelona.cat/vacances/es/inscripciones

Canales de petición

- ✓ Inscripciones a actividades: Presencial/telemática en las entidades
- ✓ Solicitud de beca:
  - telemática en la Oficina Virtual de Trámites
  - presencial en las OAC de Sants, Monumental y Nou Barris

Canales de gestión

- ✓ Inscripciones a actividades: Presencial/telemática en las entidades
- ✓ Solicitud de beca:
  - telemática en la Oficina Virtual de Trámites
  - presencial en las OAC de Sants, Monumental y Nou Barris

Canales de recepción

- ✓ Inscripciones a actividades: Presencial/telemática en las entidades
- ✓ Solicitud de beca:
  - telemática en la Oficina Virtual de Trámites
  - presencial en las OAC de Sants, Monumental y Nou Barris

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Informar al 100 % de las personas solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de las becas en un plazo no superior a 24 horas a partir de la publicación

de las listas provisionales.

TARDES EDUCATIVAS

DESCRIPCIÓN

Tardes educativas pone a disposición de las familias un catálogo de actividades extraescolares organizadas por entidades de la ciudad y que se han habilitado para garantizar la calidad y la diversidad de las propuestas, dirigidas a niños y adolescentes de 6 a 17 años.

UTILIDAD

Ofrecer a los niños y adolescentes actividades culturales, artísticas, científicas y tecnológicas de calidad, para el disfrute y aprendizaje, a la vez que se ayuda a la conciliación de la vida familiar y laboral.

GARANTÍA

El Ayuntamiento de Barcelona habilita las actividades de las entidades que quieren ofrecer actividades culturales, artísticas, científicas y tecnológicas en la ciudad y garantiza que cualquier familia con necesidades socioeconómicas desfavorecidas pueda acogerse a una beca.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

https://ajuntament.barcelona.cat/educacio/es/hacia-una-estrategia-de-tardes-educativas-en-barrios-educadores

https://ajuntament.barcelona.cat/tardeseducatives/es

Ofrece

Económico. Ayuda económica para realizar una actividad extraescolar.

Coste y forma de pago

Según actividad:

- https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-

barcelona
- https://bop.diba.cat/anunci/3657011/convocatoria-per-a-la-concessio-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-sis-i-disset-anys-per-a-realitzar-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-curs-2024-2025-ajuntament-de-barcelona

Pago: transferencia bancaria.

Información complementaria

El objetivo de esta campaña es poder hacer actividades extraescolares artísticas, culturales, científicas y tecnológicas en la ciudad de Barcelona. Algunas de las modalidades de actividades incluidas en esta regulación son:

- Artes plásticas
- Artes visuales y audiovisuales
- Ciencia y tecnología
- Robótica y programación
- Circo
- Danza y movimiento
- Música
- Teatro y artes parateatrales
- Otras temáticas artísticas y culturales y actividades de ocio sociocultural

Centros prestadores

Las actividades están desarrolladas por entidades u otros entes similares, sobre todo del campo del ocio educativo, con carácter de iniciación y sensibilización básica artística o científica, y se desarrollan, generalmente y casi siempre, en centros docentes públicos o concertados de régimen general de la ciudad. Otras las desarrollan escuelas, academias, equipamientos docentes especializados u otras entidades similares, quienes ofrecen un itinerario formativo que va desde la iniciación hasta la profundización en uno o varios lenguajes artísticos o científicos, y que se desarrollan generalmente en sus propias instalaciones ya adecuadas para esta finalidad.

https://ajuntament.barcelona.cat/tardeseducatives/es/actividades

Canales de petición

- ✓ Inscripciones a actividades: Presencial/telemática en las entidades
- ✓ Solicitud de ayuda: telemática en la OVT

Canales de gestión

- ✓ Inscripciones a actividades: Presencial/telemática en las entidades
- ✓ Solicitud de ayuda: telemática en la OVT

Canales de recepción

- ✓ Inscripciones a actividades: Presencial/telemática en las entidades
- ✓ Solicitud de ayuda: telemática en la OVT

Objetivos de gestión

- ✓ Informar al 100 % de las personas solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de la ayuda en un plazo no superior a 24 horas a partir de la publicación de las listas provisionales.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 27/05/2025

DEPARTAMENTO DE INTERCULTURALIDAD Y PLURALISMO RELIGIOSO

DIRECCIÓN

Paseo de Sant Joan, 75, 08009, Barcelona

Véase la ubicación aquí

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/es/estrategia-bcn-antirumores/que-es-la-eba

CORREO ELECTRÓNICO

antirumors@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público no es presencial, sino por vía telemática.

DESCRIPCIÓN

La Estrategia BCN Antirumores nació en 2010 en el marco del Plan BCN Interculturalidad, con el objetivo de generar herramientas y recursos interculturales para transformar prácticas y narrativas discriminatorias.

A través de estrategias comunicativas y formativas y de la generación de espacios de participación, pretende desarticular imaginarios y distintas formas de racismo presentes hoy en la ciudad.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Las acciones impulsadas por la RBCNA se enmarcan en el Plan de Acción de la Red 2022-2026 que podéis consultar a través de este enlace.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural

OFICINA DE ASUNTOS RELIGIOSOS (OAR)

DIRECCIÓN

Calle del Comercio, 44 (bajos), 08003, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

932 564 342

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

oar@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Del 25 de septiembre al 23 de junio:
- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h.
- ✓ Martes, miércoles y jueves, de 15.00 a 18.00 h.

Del 24 de junio al 24 de septiembre: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 47, H14, H16, V15, V17, V19, B20, B25
- ✓ Metro: L1 Arc de Triomf y L4 Jaume I.

DESCRIPCIÓN

Referente en temática religiosa y espiritual y sobre todo lo relacionado con las entidades y comunidades religiosas y de creencias de la ciudad.

Los objetivos de la oficina son los siguientes:

- Garantizar el derecho a la libertad religiosa y de conciencia de la ciudadanía barcelonesa.
- Facilitar el conocimiento y el reconocimiento de la pluralidad religiosa presente en la ciudad.
- Generar espacios de participación, diálogo e interacción positiva entre las distintas creencias y convicciones y con el resto de la ciudadanía.

INSTALACIONES

Espacios de trabajo, un despacho, una sala de reuniones y un espacio polivalente. Comparte espacio con el Centro de Recursos en Derechos Humanos y el Espai Avinyó (de acceso por la calle del Rec, 15)

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Desde la OAR se atiende, informa y asesora sobre cuestiones relacionadas con la pluralidad de creencias y el hecho religioso, así como su aplicación en el día a día en Barcelona.
- ✓ Al mismo tiempo, se organizan acciones formativas y actividades de difusión, debate y diálogo para dar a conocer y visibilizar esta realidad que forma parte de la ciudad.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Acompañamiento en el ámbito de la diversidad religiosa.

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Paseo de Sant Joan, 75, P04, 08009, Barcelona	900 844 252
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/personesgrans/es/vincles	vinclesbcn@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

No hay atención presencial. Atención telefónica:

De lunes a viernes laborables, de 9.00 a 13.00 h y de 16.00 h a 20.00 h.

CÓMO LLEGAR

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Requisitos: ciudadanía empadronada en Barcelona, mayor de 65 años, que sepa catalán o castellano, que tenga sentimiento de soledad.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio VinclesBCN

CENTRO DE ASESORAMIENTO ACADÉMICO PARA JÓVENES (CAAJ)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle dels Agudells, 37-45, 08032, Barcelona Véase la ubicación aquí	934 299 369

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/centre-dassessorament-academic-joves-caaj	educaciojove@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a jueves, de 10.00 a 14.00 h y de 17.00 a 20.00 h

Viernes, de 10.00 a 14.00 h

No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 10, 19, 39, 86, 87
- ✓ Metro: L5 El Carmel

DESCRIPCIÓN

Espacio Joven Boca Nord

INSTALACIONES

64 m²

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoría sobre itinerarios académicos para jóvenes

CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)

DIRECCIÓN

Calle Gran de Gràcia, 190-192, 08012, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

932 655 217

WEB

www.bcn.cat/craj

CORREO ELECTRÓNICO

craj@crajbcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De 10.00 a 15.00 y de 16.00 a 21.00 h

No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 22, 114, 24, 87, V17
- ✓ Metro: L5 Fontana

DESCRIPCIÓN

Espacio Joven La Fontana.

INSTALACIONES

95 m^2

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles (CRAJ)

PUNTOS «JOVES DE BARCELONA»

DIRECCIÓN

Calle de San Oleguer, 6-8, 08001, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

WhatsApp: 662 333 350

Teléfono: 934 422 939

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/punts-infojove-de-barcelona

CORREO ELECTRÓNICO

joves@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes y martes, de 10.00 a 14.00 h y de 16.00 a 20.00 h
Miércoles y jueves, de 16.00 a 20.00 h
Viernes, de 10.00 a 15,00 h

No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: Consultar web
- ✓ Metro: Consultar web

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los puntos «Joves de Barcelona» son servicios juveniles donde encontrarás **toda la información que te interesa** mediante la atención personalizada y gratuita de profesionales.

Dirígeles cualquier duda que tengas sobre temas formativos o laborales, sobre vivienda, la planificación de estancias en el extranjero, salud, voluntariado, asociacionismo, alternativas de ocio y ocio...

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Puntos «Joves de Barcelona»
- ✓ Puntos «Joves de Barcelona» en centros de secundaria
- ✓ Asesoría laboral para jóvenes
- ✓ Asesoría sobre itinerarios académicos para jóvenes
- ✓ Asesoramiento sobre vivienda compartida para jóvenes
- ✓ Asesoría de movilidad internacional para jóvenes
- ✓ Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles (CRAJ)

EQUIPO INTERDISCIPLINARIO PARA LA PEQUEÑA INFANCIA (EIPI) DE CIUTAT VELLA

DIRECCIÓN

Calle de la Reina Amàlia, 33, 08001, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

932 564 685

932 563 230

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vella_98048092502.html

CORREO ELECTRÓNICO

eipicv@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De 9.00 a 15.00 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: N6, V11, 91
- ✓ Metro: Líneas 2 y 3 Paral·lel

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad

EQUIPO INTERDISCIPLINARIO PARA LA PEQUEÑA INFANCIA (EIPI) DE NOU BARRIS

DIRECCIÓN

Calle de Luz Casanova, 11, 08042, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

Teléfono: 932 564 700

Fax: 932 564 710

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html	eipinb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes
- ✓ De 8.00 a 14.00 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 60, 27, 11, 32, N6
- ✓ Metro: L4 Vía Júlia

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad

CASAL DE JÓVENES GUINEUETA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Pl. Ca n'Ensenya, 4, 08042, Barcelona Véase la ubicación aquí	933 594 000

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
https://cjguineueta.wordpress.com/	casaldejoves@gmail.com

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
- ✓ De 17.00 a 22.00 h

No se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 47, 76, H4, 122, V27
- ✓ Metro: L4 Llucmajor

DESCRIPCIÓN

El Casal de Jóvenes Guineueta es una asociación juvenil, laica, progresista, apartidista y autogestionada por voluntarias que tiene el objetivo de transformar el entorno a través de la educación en la participación de las jóvenes.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoría sobre itinerarios académicos para jóvenes

PLURAL - CENTRO DE MASCULINIDADES

DIRECCIÓN

Calle del Clot, 27, 08018, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

933 491 610

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/bcn-antimachista/plural-centro-de-masculinidades

CORREO ELECTRÓNICO

sah@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a jueves, de 9,00 a 14.00 h y de 15,00 a 20.00 h
Viernes, de 9.00 a 15.00 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 62, 192, V23, V25
- ✓ Metro: El Clot (L1 i L2), Glòries (L1)
- ✓ Tranvía: T4, T5, T6
- ✓ Renfe: El Clot - Aragó

DESCRIPCIÓN

El centro Plural es un espacio municipal que invita a la ciudadanía a reflexionar sobre distintos aspectos de la masculinidad que son problemáticos, tanto para los propios hombres como para las personas de su entorno.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Centro de masculinidades

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES

DIRECCIÓN

Consultar web

TELÉFONO

900 922 357

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/punts-dinformacio-i-atencio-les-dones-piad

CORREO ELECTRÓNICO

Consultar web

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Mañanas: De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h
Tarde: Lunes y martes, de 15.00 a 19.30 h; miércoles y jueves, de 15.00 a 18.00 h
Se necesita cita previa, llamando al teléfono 900 922 357 (gratuito).

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: Consultar web
- ✓ Metro: Consultar web

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Información, acompañamiento psicológico y asesoramiento jurídico y para las mujeres, incluyendo la violencia machista de bajo riesgo desde los diferentes distritos de la ciudad.

UNIDAD DE TRATA DE SERES HUMANOS (UTEH)

DIRECCIÓN

Por seguridad de las víctimas no se puede facilitar este dato.

TELÉFONO

Urgencias: 677 445 190

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/serveis-datencio-la-violencia-masclista/uteh

CORREO ELECTRÓNICO

unitatTEH@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes y viernes, de 9.00 a 14.00 h

De martes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas.

Fuera de este horario, hay que contactar con el CUESB.

Es necesario cita previa por correo electrónico, teléfono o WhatsApp.

DESCRIPCIÓN

Cualquier víctima potencial de TSH, detectada (mediante indicios o indicadores) o identificada formalmente como víctima de TSH que en algún momento y por cualquier motivo a lo largo del proceso de explotación se encuentre en Barcelona, haya vivido en la ciudad o esté vinculada a ella. Se trabajan todas las finalidades de explotación del delito (explotación sexual, laboral, mendicidad forzada, matrimonio forzado, etc.)

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Servicio especializado según nivel.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención integral e interdisciplinaria a las personas víctimas de tráfico de seres humanos en todas las finalidades de explotación.

SERVICIO DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y ACOGIDA (SARA)

DIRECCIÓN

Calle de Marie Curie, 16, 08042, Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

Cita previa: 900 922 357

Tel. gratuito 24 h: 900 900 120

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/bcn-antimachista/servicios-de-atencion-la-violencia-machista/sara

CORREO ELECTRÓNICO

sara@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 h
Viernes, de 9.00 a 13.00 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 47-76-122-H2-H4-D40-D50-V29
- ✓ Metro: L4 Llucmajor

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención psicosocial integral a personas víctimas de situaciones de violencia machista de riesgo medio o alto
- ✓ Acogida residencial a personas víctimas de situaciones de violencia machista que lo requieran

SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA (SAS-ABITS)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle de València, 344, 08009, Barcelona Véase la ubicación aquí	932 564 456 608 848 624 (para usuarias, teléfono gratuito: 900 722 200)
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/atencio-les-dones-cis-i-trans-treballadores-sexuals	Consultar web

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 h

De lunes a jueves, de 15.00 a 19.00 h

Se necesita cita previa para consultas y para solicitar visita.

En caso de urgencia, se ofrece atención sin cita previa los jueves, de 11.00 a 15.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 6, 7, 19, 33, 34, 47, 54, B24, D50, H10, H12, V19
- ✓ Metro: L5 y L4 Verdaguer, L2 Tetuan, L4 Girona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de Atención Socioeducativa

CENTRO LGTBI DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle del Comte Borrell, 22, 08015, Barcelona. Véase la ubicación aquí	938 805 111
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/es/servicios/centro-lgtbi-de-barcelona	info@centrelgtbibcn.org

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 10.00 a 14.00 h y de 15.30 a 20.30h

Segundo sábado de cada mes, de 10.00 a 14.00 h y de 15.00 a 20.00 h

Se requiere cita previa para el servicio de información y acogida.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 13, 21, 55, 91, 120, 121, H14, H16, D20, D50, V9, V11
- ✓ Metro: L2 Sant Antoni, L3 Paral·lel

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Promoción de la diversidad sexual y de género y la erradicación de las situaciones de LGTBIfobia

SALAS DE ESTUDIO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Consultar web	Consultar web
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
http://barcelona.cat/joventut	salesdestudi@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Consultar web

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: Consultar web
- ✓ Metro: Consultar web

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Sala de estudios de distrito
- ✓ Salas de estudio de fin de semana.

CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle de Sant Antoni Maria Claret, 64-78, 08025, Barcelona Véase la ubicación aquí	932 563 560
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
http://ajuntament.barcelona.cat/familia/	saif@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes y martes, de 16.00 a 20.00 h

Lunes, miércoles y jueves, de 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 20.00 h

Viernes de 9.00 a 14.00 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: H8, 47
- ✓ Metro: L4 Joanic

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Centro para Familias con Adolescentes

PUNTOS «AQUÍ T'ESCOLTEM»

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Consultar web	Consultar web
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/joves/es/canal/aqui-tescoltem	Consultar web

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Consultar web

No se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: Consultar web
- ✓ Metro: Consultar web

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Servicio para jóvenes de 12 a 20 años que proporciona herramientas y recursos para fortalecer las habilidades personales y sociales, y fomentar el crecimiento personal.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Puntos «Aquí t'escoltem»

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN[i]

Fecha de actualización: 27/05/2025

SERVICIO: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL Y DE LA DIVERSIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Formación antirumores	3	3	2	4	4
- Personas formadas	30	50	37	75	112
Tiempo medio de respuesta, en días, a las consultas o peticiones de información	-	-	-	-	1,23

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Organizar cuatro formaciones anuales antirumores**

	2023
Número de formaciones	4
Grado de cumplimiento	*100 %*

2. **Ofrecer 100 actividades del catálogo antirumores**

	2020	2021	2022	2023
Número de actividades	28	81	78	136
Grado de cumplimiento	*28 %*	*81 %*	*78 %*	*136 %*

3. **Dar respuesta en un plazo máximo de 20 días a las consultas o peticiones de información**

	2024
Tiempo medio de respuesta en días	1,23
Grado de cumplimiento	*1587%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Dar respuesta en un plazo máximo de 20 días a las consultas o peticiones de información.*

MODALIDAD 1: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Formación antirumores	3	3	2	4	4
- Personas formadas	30	50	37	75	112
Otras formaciones	17	23	22	30	31
- Participantes	507	454	467	565	656
Actividades del catálogo antirumores	28	81	78	136	135
- Participantes	692	1.720	2.048	3.735	4.398
Total de actividades desarrolladas	181	274	238	299	346
Total de participantes	5381	3.749	4.876	7.092	7.685
Acciones comunicativas	4.962	252	9	11	-
Impacto comunicativo([1])	225.048	528.374	-	-	-

[1] *Desde 2021, este indicador ha cambiado a raíz de un cambio conceptual: no se incluyen los datos en redes sociales.*

Entidades adheridas a la Red antirumores	477	532	555	658	577
Proyectos impulsados por los distritos	32	42	20	24	20
Proyectos subvencionados	117	120	127	141	-
Acciones de dinamización de los grupos de trabajo de la Red BCN Antirumores	-	-	-	7	10

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Organizar seis formaciones anuales antirumores**

	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	50 %	83,3 %	33 %
Grado de cumplimiento	*50 %*	*83 %*	*33 %*

2. **Organizar cuatro formaciones anuales antirumores**

	2023
Número de formaciones	5
Grado de cumplimiento	*125 %*

3. **Ofrecer 100 actividades del catálogo antirumores**

	2020	2021	2022	2023
Número de actividades	28	81	78	136
Grado de cumplimiento	*28 %*	*81 %*	*78%*	*136%*

4. **Incrementar las acciones de incidencia de la Red antirumores con la participación de las entidades y personas adheridas a la red en un 5 % respecto del año anterior**

	2024
Porcentaje logrado	42,8%
Grado de cumplimiento	*856%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Incrementar las acciones de incidencia de la Red antirumores con la participación de las entidades y personas adheridas a la red en un 5 % respecto del año anterior.*

MODALIDAD 2: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO DE LA DIVERSIDAD RELIGIOSA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de acciones informativas llevadas a cabo	1.175	1.126	1.050	1.328	1.621
Número de informes elaborados	74	75	76	90	92
Número de asesoramientos a comunidades	578	443	343	672	762
Número de asesoramientos a la ciudadanía	75	96	73	119	72
Número de formaciones impartidas	16	24	28	42	39
Número de horas de formación	49,5	50	28	119	71
Número de personas formadas	312	533	604	689	710
Número de actividades llevadas a cabo	11	12	11	18	20
Número de personas asistentes a las actividades	1.457	1.231	1.435	1.523	2.026
Número de grupos de diálogo en el territorio	5	5	5	7	7

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación en la encuesta de satisfacción anual de las entidades atendidas superior a 7 sobre 10**

	2020	2021	2022	2023	2024
Valor obtenido	9,2	8,98	9,01	9,27	9,18
Grado de cumplimiento	*131 %*	*128 %*	*129 %*	*131 %*	*131%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Obtener una evaluación en la encuesta de satisfacción anual de las entidades atendidas superior a 7 sobre 10*

SERVICIO: SERVICIO VINCLESBCN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2023	2024
Personas usuarias de tipo A	2.245	2.435
Personas usuarias de tipo B	294	356
Total de personas usuarias del servicio VinclesBCN	2.539	2.791
Número de grupos de interés o barrio	136	137
Número de encuentros de los grupos	221	416
Formación en la aplicación a personas de alta en el servicio	100%	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Incrementar un 10% el total de personas usuarias del servicio VinclesBCN.**

	2024
Porcentaje logrado	9,93%
Grado de cumplimiento	*99%*

2. **Garantizar un mínimo de 100 grupos de interés o barrio.**

	2023	2024
Número alcanzado	136	137
Grado de cumplimiento	*136%*	*137%*

3. **Garantizar un mínimo de 200 encuentros de grupos.**

	2023	2024
Número alcanzado	221	416
Grado de cumplimiento	*111%*	*208%*

4. **Ofrecer formación de la aplicación a un mínimo del 90 % de las altas.**

	2023	2024
Porcentaje logrado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*111%*	*111 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Incrementar un 10% el total de personas usuarias del servicio VinclesBCN respecto al año anterior.*
- ✓ *Garantizar un mínimo de 100 grupos de interés o barrio.*
- ✓ *Garantizar un mínimo de 200 encuentros de grupos.*
- ✓ *Ofrecer formación de la aplicación a un mínimo del 90 % de las altas.*

SERVICIO: PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS MACHISTAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de personas atendidas que han sufrido situaciones de violencia machista: mujeres atendidas en el SARA	1.076	1.382	1.094	1.055	1.023
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (mujeres)	94	95	81	68	75
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos)	97	111	92	80	88
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos/as pequeños o adolescentes)	0	108	85	69	87
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos/as mayores de edad)	97	3	7	11	1
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (mujeres)	99	126	114	119	117
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (niños/as o adolescentes)	102	126	106	98	96
Total de unidades familiares atendidas a lo largo del año por la UTEH	-	229[2]	280	367	201
Número de personas atendidas por la UTEH	-	240[3]	296	391	219
- menores	-	-	-	-	11
Total de personas alojadas por la UTEH	-	-	72	66	78
Porcentaje de quejas de la ciudadanía contestadas antes de 25 días	-	-	90 %	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.**

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	20 %	100 %	80%	80%
Grado de cumplimiento	*20 %*	*100 %*	*80%*	*80%*

2. **En situaciones de urgencia se atenderá antes de cuatro horas en el SARA.**

	2020	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100%	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100%*	*100 %*

3. **Responder el 80 % de las quejas de la ciudadanía en un máximo de 25 días.**

	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	90 %	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	*113%*	*113%*	*113%*

Propuesta para 2025:

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

[2] *Se enmienda dato erróneo publicado en la edición anterior (dato publicado: 1.382)*

[3] *Se enmienda dato erróneo publicado en la edición anterior (dato publicado: 95)*

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA, ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO Y PARA LAS MUJERES, INCLUYENDO LA VIOLENCIA MACHISTA DE BAJO RIESGO, DESDE LOS DIFERENTES DISTRITOS DE LA CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de demandas por violencia machista en los PIAD y en el SARA	1.763	1.943	-	-	-
Mujeres distintas atendidas	-	-	1712	1725	3.380
Porcentaje de citas facilitadas antes de quince días	-	-	100%	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.**

	2020	2021
% conseguido antes de cinco días	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*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	2024
Porcentaje logrado	100%	100 %
Grado de cumplimiento	*111%*	*111 %*

Propuesta para 2025:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023	2024
Tiempo medio de espera en el servicio de urgencias del SARA	20’	20’	30’
Tiempo medio de programación de una primera visita (en días laborables)	30	24,46	15

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. **Programar una primera visita en el SARA antes de 15 días laborables a cualquier mujer en situación de violencia machista.**

	2024
Porcentaje logrado	80%
Grado de cumplimiento	*80%*

3. **En situaciones de urgencia, atender en el SARA antes de cuatro horas.**

	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *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	2024
Número de personas diferentes acogidas por violencia machista	509	536	483
Porcentaje de acogidas con respecto a los casos totales con valoración de riesgo y conformidad	32 %	36 %	31%

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	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *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	2024
Número de hombres diferentes atendidos	407	435	415
Porcentaje de solicitudes atendidas en un máximo de cinco días laborales	100%	100%	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*

Propuesta para 2025:

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

MODALIDAD 5: ATENCIÓN INTEGRAL E INTERDISCIPLINARIA A LAS PERSONAS VÍCTIMAS DEL TRÁFICO DE SERES HUMANOS EN TODAS LAS FINALIDADES DE EXPLOTACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023	2024
Total de víctimas atendidas en la unidad	296	296	198
Porcentaje de víctimas en situación de urgencia atendidas antes de 48 horas	96%	90%	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	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	90%
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*95%*

Propuesta para 2025:

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

SERVICIO: ABORDAJE INTEGRAL DE LA PROSTITUCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023	2024
Porcentaje de solicitudes atendidas antes de 10 días	94 %	91 %	90%
Personas distintas atendidas en el servicio	380	385	401

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 90 % de las solicitudes del SAS antes de 10 días.**

	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	94 %	91 %	90 %
Grado de cumplimiento	*104 %*	*101 %*	*100 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Atender el 90 % de las solicitudes del SAS antes de 10 días.*

PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO Y LA ERRADICACIÓN DE LAS SITUACIONES DE LGTBIFOBIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023	2024
Número total de personas atendidas en el servicio de acogida	519	670	777
Número total de demandas de información y asesoramiento atendidas en el centro	5.455	6.132	5.711
Porcentaje de citas facilitadas en un máximo de 48 horas	100%	100%	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Facilitar cita en un máximo de 48 horas en el 95 % de los casos.**

	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100%	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105%*	*105 %*	*105 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Facilitar cita en un máximo de 48 horas en el 95 % de los casos.*

SERVICIO: SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS (SAIF)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de personas que han participado en las actividades grupales	4.376	10.718	9.556	22.908	18.804
Número de usos de actividades grupales llevadas a cabo	6.394	13.147	11.883	-	-
Número de personas que han recibido atención individualizada	1.504	977	1.082	3.895	3.875
Número de usos de atención individualizada del Servicio para Adolescentes y Familias	3.308	3.194	3.629	-	-
Número de horas de atención individual ofrecidas anualmente por el SAIF	-	-	254	-	-
Número de horas de actividades formativas grupales ofrecidas anualmente por el SAIF	-	-	1.778,5	-	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer un mínimo de 104 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF.**

	2020	2021
Horas semanales	106	179
Grado de cumplimiento	*102 %*	*172 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 160 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF.**

	2022	2023	2024
Número alcanzado	254	247	170
Grado de cumplimiento	*159 %*	*154 %*	*106%*

3. **Ofrecer un mínimo de 1.360 horas anuales de actividades formativas grupales.**

	2020	2021
Horas anuales	1.515,5	1.595,5
Grado de cumplimiento	*131 %*	*138 %*

4. **Ofrecer un mínimo de 1.160 horas anuales de actividades formativas grupales.**

	2022	2023	2024
Horas anuales	1.778,5	2310	1.678
Grado de cumplimiento	*131 %*	*170 %*	*145%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 160 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF.*
- ✓ *Ofrecer un mínimo de 1.160 horas anuales de actividades formativas grupales.*

MODALIDAD 1: CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de personas que han participado en las formaciones	426	513	1.198	1.420	1.049
Número de usos de actividades grupales llevadas a cabo	838	906	1.570	-	-
Número de personas que han recibido asesoramiento individual	1.105	467	176	559	334
Número de atenciones individuales (usos) a familias efectuadas	1.143	869	913	-	-
Número de horas semanales de atención individual ofrecidas	-	-	34	47	49
Número de horas anuales de actividades formativas grupales ofrecidas	-	-	232	210	306

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer un mínimo de 34 horas semanales de atención individual.**

	2020	2021	2022
Horas semanales	34	49	34
Grado de cumplimiento	*100 %*	*144 %*	*100 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 160 horas anuales de actividades formativas grupales.**

	2020	2021	2022
Horas anuales	196	155	232
Grado de cumplimiento	*123 %*	*97 %*	*145 %*

3. **Ofrecer asesoramiento individualizado a un mínimo de 100 personas en el Centro para familias.**

	2023	2024
Número de personas	559	334
Grado de cumplimiento	*559%*	*334%*

4. **Ofrecer atención formativa grupal a un mínimo de 950 personas desde el Centro para familias.**

	2023	2024
Número de personas	1.100	1.230
Grado de cumplimiento	*116%*	*129%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer asesoramiento individualizado a un mínimo de 100 personas en el Centro para familias.*
- ✓ *Ofrecer atención formativa grupal a un mínimo de 950 personas desde el Centro para familias.*

MODALIDAD 2: PUNTOS «AQUÍ T'ESCOLTEM»

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de jóvenes que han participado en las actividades grupales	3.950	10.322	8.209	19.096	16.712
Número de usos de actividades grupales llevadas a cabo	5.556	12.128	10.148	-	-
Número de adolescentes que han recibido atención individual y confidencial	790	510	906	1133	1.104
Número de horas semanales de atención individual a adolescentes ofrecidas	-	-	220	200	160
Número de atenciones individuales (usos) a adolescentes efectuadas	2.165	2.325	2.716	-	-
Número de horas anuales de actividades grupales a adolescentes ofrecidas	-	-	1.546,5	2.100	1.372

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer un mínimo de 70 horas semanales de atención individual a adolescentes.**

	2020	2021
Horas semanales	72	130
Grado de cumplimiento	*103 %*	*186 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 160 horas semanales de atención individual a adolescentes.**

	2022
Número alcanzado	220
Grado de cumplimiento	*138 %*

3. **Ofrecer un mínimo de 1.000 horas anuales de actividades grupales a adolescentes en la ciudad de Barcelona.**

	2020	2021
Horas anuales	1.319,5	1.429,5
Grado de cumplimiento	*132 %*	*143 %*

4. **Ofrecer un mínimo de 1.200 horas anuales de actividades grupales a adolescentes en la ciudad de Barcelona.**

	2022
Número alcanzado	1.546,5
Grado de cumplimiento	*129 %*

5. **Ofrecer atención individual y confidencial desde los «Aquí t'escoltem» a un mínimo de 700 jóvenes.**

	2023	2024
Número de personas	1.133	1.104
Grado de cumplimiento	*162%*	*158%*

6. **Ofrecer atención grupal desde los puntos «Aquí t'escoltem» a un mínimo de 6.000 jóvenes.**

	2023	2024
Número de personas	19.096	16.712
Grado de cumplimiento	*318%*	*279%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer atención individual y confidencial desde los «Aquí t'escoltem» a un mínimo de 700 jóvenes.*
- ✓ *Ofrecer atención grupal desde los puntos «Aquí t'escoltem» a un mínimo de 6.000 jóvenes.*

SERVICIO: SALAS DE ESTUDIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de usos anuales del servicio de salas de estudio	15.528	21.868	44.348	50.592	66.850
Número de plazas de salas de estudio permanentes / de distrito ofrecidas en la ciudad de Barcelona	-	533	518	562	562
Número de plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona	-	84	140	152	152
Número de plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona	-	318	473	-	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer un mínimo de 500 plazas de salas de estudio permanentes / de distrito.**

	2020	2021
Plazas de salas de estudio permanentes	237	533
Grado de cumplimiento	*47 %*	*107 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio permanentes / de distrito.**

	2022	2023	2024
Plazas de salas de estudio permanente	518	562	562
Grado de cumplimiento	*115 %*	*125 %*	*125%*

3. **Ofrecer un mínimo de 130 plazas de salas de estudio de fin de semana.**

	2020
Plazas de salas de estudio de fin de semana	52
Grado de cumplimiento	*40 %*

4. **Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana.**

	2021	2022	2023	2024
Plazas de salas de estudio de fin de semana	84	140	152	152
Grado de cumplimiento	*140 %*	*233 %*	*253 %*	*253 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio permanentes en la ciudad de Barcelona.*
- ✓ *Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona.*

MODALIDAD 1: SALA DE ESTUDIO DE DISTRITO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de personas que han utilizado las salas de estudio permanentes	11.859	-	-	-	-
Número de usos de las salas de estudio permanentes / de distrito	-	18.130	39.631	50.592	59.726
Número de plazas ofrecidas en las salas de estudio permanentes / de distrito	237	533	518	562	562

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer un mínimo de 500 plazas en la ciudad de Barcelona.**

	2020	2021	2022
Plazas de salas de estudio	237	533	518
Grado de cumplimiento	*47 %*	*107 %*	*104 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 500 plazas de estudio de distrito.**

	2023	2024
Plazas de salas de estudio	562	562
Grado de cumplimiento	*112%*	*112 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 500 plazas de estudio de distrito.*

MODALIDAD 2: SALAS DE ESTUDIO DE FIN DE SEMANA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de personas que han utilizado las salas de estudio de fin de semana	3.669	-	-	-	-
Número de usos de las salas de estudio de fin de semana	-	3.738	4.717	5.873	7.124
Número de plazas ofrecidas en fin de semana	-	-	140	152	152

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer un mínimo de 130 plazas en fin de semana.**

	2020
Plazas en fin de semana	52
Grado de cumplimiento	*40 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 60 plazas en fin de semana.**

	2021	2022
Plazas en fin de semana	84	140
Grado de cumplimiento	*140 %*	*233 %*

3. **Ofrecer un mínimo de 100 espacios de estudio al servicio en fin de semana.**

	2023	2024
Plazas de espacios de estudio	152	152
Grado de cumplimiento	*152%*	*152 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 100 espacios de estudio al servicio en fin de semana.*

SERVICIO: SERVICIO DE INFORMACIÓN JUVENIL «JOVES DE BARCELONA»[4]

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de usos de los puntos «Joves de Barcelona»	61.761	55.553	58.474	78.157	58.239
Número de atenciones de los puntos «Joves de Barcelona»	-	-	-	39.199	40.805
Atenciones y acompañamientos que se llevan a cabo en los puntos «Joves de Barcelona» de los institutos	43.043	87.389	78.853	28.044	101.445
Número de centros de educación secundaria de la ciudad con punto «Joves de Barcelona»	80	84	85	86	85

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta al 95 % de las peticiones recibidas de manera presencial en los puntos «Joves de Barcelona» de forma inmediata.**

	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*

2. **Dar respuesta al 90 % de las peticiones recibidas por vía telemática y telefónica antes de tres días hábiles.**

	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*111 %*	*111 %*

3. **Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos «Joves de Barcelona».**

	2020	2021	2022	2023	2024
Usos anuales	61.761	55.553	58.474	67.243	58.239
Grado de cumplimiento	*95 %*	*85 %*	*90 %*	*103 %*	*90%*

4. **Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de educación secundaria de la ciudad.**

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de centros	80	84	85	86	85
Grado de cumplimiento	*100 %*	*105 %*	*106 %*	*108 %*	*106%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos «Joves de Barcelona».*
- ✓ *Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de educación secundaria de la ciudad.*

MODALIDAD 1: PUNTOS «JOVES DE BARCELONA»

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de usos de los puntos «Joves de Barcelona»	61.761	55.553	58.474	78.157	58.239

[4] *Este servicio se llamaba anteriormente «punto InfoJOVE». A partir del año 2023 se denomina puntos «Joves de Barcelona»*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta al 95 % de las peticiones recibidas de manera presencial en los puntos «Joves de Barcelona» de forma inmediata.**

	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*

2. **Dar respuesta al 90 % de las peticiones recibidas por vía telemática y telefónica antes de tres días hábiles.**

	2020	2021
% conseguido antes de diez días hábiles	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*111 %*	*111 %*

3. **Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos «Joves de Barcelona».**

	2020	2021	2022	2023	2024
Usos anuales	61.761	55.553	58.474	78.157	58.239
Grado de cumplimiento	*95 %*	*85 %*	*90 %*	*120 %*	*90 %*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Garantizar como mínimo 60.000 usos anuales de los puntos «Joves de Barcelona».*

MODALIDAD 2: PUNTOS «JOVES DE BARCELONA» EN INSTITUTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Atenciones y acompañamientos que se llevan a cabo en los puntos «Joves de Barcelona» de los institutos	43.043	87.389	58.474	28.044	101.445

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar como mínimo 60.000 atenciones y acompañamientos de los «Joves de Barcelona» en centros de secundaria.**

	2020	2021	2022	2023
Atenciones y acompañamientos	43 043[5]	87 389	58 474	28 044
Grado de cumplimiento	*72 %*	*146 %*	*97 %*	*47 %*

2. **Garantizar como mínimo 30.000 atenciones y acompañamientos de los «Joves de Barcelona» en centros de secundaria.**

	2024
Atenciones y acompañamientos	101.445
Grado de cumplimiento	*338%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Garantizar como mínimo 90.000 atenciones y acompañamientos de los «Joves de Barcelona» en centros de secundaria.*

[5] *Servicio afectado por la COVID-19*

ASESORÍAS PARA JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de asesoramientos efectuados (asesoría laboral, vivienda compartida, itinerarios académicos y movilidad internacional)	8.931	11.843	3.039	3.393	2.024
Número de atenciones llevadas a cabo por las asesorías especializadas a jóvenes	-	-	12.031	5.709	11.096

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Orientar de forma inmediata al 100 % de los y las jóvenes que se dirigen en modalidad presencial o por vía telefónica al punto de información juvenil.**

	2020	2021
Porcentaje logrado	98 %	100 %
Grado de cumplimiento	*98 %*	*100 %*

2. **Dar respuesta al 90 % de las peticiones telemáticas de información antes de 15 días hábiles.**

	2020	2021
% conseguido antes de 15 días hábiles	98 %	100 %
Grado de cumplimiento	*109 %*	*100 %*

3. **Ofrecer un mínimo de 2.500 asesoramientos individualizados a jóvenes en materia laboral, académica, de vivienda compartida y de movilidad internacional.**

	2022	2023	2024
Número alcanzado	3.039	3.393	2.024
Grado de cumplimiento	*122 %*	*136 %*	*81%*

4. **Ofrecer un mínimo de 10.000 atenciones anuales.**

	2022	2023	2024
Número alcanzado	12.031	9.102	11.096
Grado de cumplimiento	*120 %*	*91 %*	*111%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 2.500 asesoramientos individualizados a jóvenes en materia laboral, académica, de vivienda compartida y de movilidad internacional.*
- ✓ *Ofrecer un mínimo de 10.000 atenciones anuales.*

MODALIDAD 1: ASESORÍA LABORAL PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de asesoramientos laborales realizados	2.033	2.480	1.703	601	1.741

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre temas laborales.**

	2020	2021
% conseguido antes de 15 días hábiles	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	*99 %*	*100 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos laborales.**

	2022	2023
Número alcanzado	1.703	601
Grado de cumplimiento	*170%*	*60%*

3. **Ofrecer un mínimo de 800 asesoramientos laborales.**

	2024
Número alcanzado	1.741
Grado de cumplimiento	*218%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 1.500 asesoramientos laborales.*

MODALIDAD 2: ASESORÍA SOBRE ITINERARIOS ACADÉMICOS PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de itinerarios académicos informados	4.439	5.708	7.238	2.022	5.240

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre itinerarios académicos.**

	2020	2021
Porcentaje logrado	97 %	98 %
Grado de cumplimiento	*98 %*	*99 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 5.000 atenciones en itinerarios académicos.**

	2022	2023
Número alcanzado	7.238	2.022
Grado de cumplimiento	*145%*	*40%*

3. **Ofrecer un mínimo de 2.000 atenciones en itinerarios académicos.**

	2024
Número alcanzado	5.240
Grado de cumplimiento	*262%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 5.000 atenciones en itinerarios académicos.*

MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO SOBRE VIVIENDA COMPARTIDA PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de asesoramientos sobre vivienda compartida efectuados	911	1.379	1.764	432	2.356

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer orientación antes de 15 días hábiles al 99 % de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre vivienda compartida.**

	2020	2021
% conseguido antes de 15 días hábiles	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	*99 %*	*100 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en vivienda compartida.**

	2022	2023
Número alcanzado	1.764	432
Grado de cumplimiento	*176 %*	*43%*

3. **Ofrecer un mínimo de 500 asesoramientos en vivienda compartida.**

	2024
Número alcanzado	2.356
Grado de cumplimiento	*471%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 2.000 asesoramientos en vivienda compartida.*

MODALIDAD 4: ASESORÍA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de asesoramientos en movilidad internacional realizados	1.548	2.276	1.129	485	1.625

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre movilidad internacional.**

	2020	2021
% conseguido antes de 15 días hábiles	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	*99 %*	*100 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en movilidad internacional.**

	2022	2023
Número alcanzado	1129	485
Grado de cumplimiento	*113 %*	*49%*

3. **Ofrecer un mínimo de 500 asesoramientos en movilidad internacional.**

	2024
Número alcanzado	1.625
Grado de cumplimiento	*325%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en movilidad internacional.*

MODALIDAD 5: CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de asesoramientos realizados	227	3.319	1.861	1.122	1.303
Entidades asesoradas	203	407	528	602	722
Personas asesoradas	287	230	-	-	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los y las jóvenes o entidades juveniles que se dirigen a un PIJ pedido asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.**

	2020	2021
% conseguido antes de 15 días hábiles	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*101 %*	*101 %*

2. **Ofrecer un mínimo de 100 asesoramientos en vivienda compartida a entidades juveniles.**

	2022
Número alcanzado	114
Grado de cumplimiento	*113 %*

3. **Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en vivienda compartida.**

	2022
Número alcanzado	1129
Grado de cumplimiento	*113 %*

4. **Ofrecer un mínimo de 100 asesoramientos a entidades juveniles.**

	2023	2024
Número alcanzado	1.122	1.303
Grado de cumplimiento	*1.122%*	*1.303%*

5. **Ofrecer asesoramiento a un mínimo de 200 entidades.**

	2023	2024
Número alcanzado	602	722
Grado de cumplimiento	*301%*	*361%*

Propuesta para 2025:

- ✓ *Ofrecer un mínimo de 100 asesoramientos a entidades juveniles.*
- ✓ *Ofrecer asesoramiento a un mínimo de 200 entidades.*

SERVICIO: CAMPAÑA DE VACACIONES DE VERANO (CVE)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de entidades con actividades aprobadas en la campaña de verano	501	513	508	268	260
Número de plazas para vacaciones de verano ocupadas	81.948	129.066	124.057	140.037	124.914
Número de menores participantes	-	-	-	-	68.299
Número de becas de vacaciones	14.904	21.277	23.203	23.369	22.358

de verano otorgadas					
Importe final otorgado en becas al año (en euros)	2.920.158,18	4.338.864,26	4.899.588,55	4.912.764,39	4.980.528,32

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Informar al 100 % de las personas solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de las becas en un plazo no superior a 24 horas a partir de la publicación de las listas provisionales.**

	2020	2021	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*

Propuesta para 2025:

✓ *Informar al 100 % de las personas solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de la beca en un plazo no superior a 24 horas a partir de la publicación de las listas provisionales.*

SERVICIO: TARDES EDUCATIVAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2023	2024
Número de entidades con actividades habilitadas en el programa Tardes educativas	102	162
Número de actividades habilitadas	1.213	1.775
Número de becas otorgadas	1.053	1.887
Importe final otorgado en becas	264.164,93	520.454,74

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Informar al 100 % de las personas solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de la ayuda en un plazo no superior a 24 horas a partir de la fecha de publicación de las listas definitivas.**

	2023	2024
Porcentaje logrado	100%	100 %
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*

Propuesta para 2025:

✓ *Informar al 100% de las personas solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de la ayuda en un plazo no superior a 24 horas a partir de la publicación de las listas definitivas.*

[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.*