



Ajuntament  
de Barcelona

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

Fecha de actualización: 11/04/2024

Fecha de aprobación: 18/02/2021

## **ÍNDICE**

<b>Misión .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Datos de contacto .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Compromisos de calidad .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>Servicios.....</b>	<b>- 5 -</b>
Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana.....	- 5 -
Divulgación y difusión de la democracia directa.....	- 11 -
Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y a la ciudadanía en general.....	- 14 -
Acompañamiento en el ámbito intercultural .....	- 21 -
<b>Anexos .....</b>	<b>- 23 -</b>
Centros prestadores.....	- 23 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....	- 31 -

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

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

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

## MISIÓN

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

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

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

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

## DATOS DE CONTACTO

### DIRECCIÓN

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

### TELÉFONO

932 562 015

### WEB

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

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

## CÓMO LLEGAR

---

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

## COMPROMISOS DE CALIDAD

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

## INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

---

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

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

---

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

**Canales:**

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

## QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

---

### Procedimiento:

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

### Canales:

- ✓ Presencial:
  - en oficinas OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
  - puntos de registro: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro>
- ✓ Telemático:
  - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
  - <https://www.barcelona.cat/mobileid/es/>
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226. Ver: <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, Ciencia y Comunidad se centran en la democracia activa, la acción comunitaria, el apoyo y ayuda a entidades y asociaciones, el reconocimiento de la diversidad y la promoción de la interculturalidad

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

### APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

#### DESCRIPCIÓN

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

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

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

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

#### UTILIDAD

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

#### GARANTÍA

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

#### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de Participación Ciudadana (2022): <http://hdl.handle.net/11703/126132>

#### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

**Derechos:** el ejercicio del derecho a la participación, que no se reduce a la elección de los representantes sino que facilita la ciudadanía activa a través del derecho a la información, derecho a la participación y derecho a la iniciativa ciudadana. La ciudadanía tiene el derecho a

---

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

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

---

#### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

La iniciativa ciudadana que pot consistir a proposar:

- a) La incorporació d'un o diversos punts per tractar en l'ordre del dia del Consell Municipal o dels consells de districte.
- b) La convocatòria d'un procés participatiu determinat.
- c) La realització d'una audiència pública en format presencial o a la plataforma digital.
- d) La creació d'un òrgan de participació.
- e) L'aprovació d'una disposició de caràcter general.
- f) La celebració d'una consulta ciutadana.
- g) La convocatòria d'un consell de barri.

---

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

### MODALIDAD 1: EL CONSEJO DE CIUDAD

---

#### Descripción

---

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

---

#### Ofrece

---

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

---

#### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

---

#### Centros Prestadores

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

### Información complementaria

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

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

### Canales de Petición

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

### Canales de Gestión

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

### Canales de Recepción

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

### Objetivo de gestión

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

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

### Descripción

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

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

### Ofrece

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

### Coste y forma de Pago

Gratuito.



## Centros Prestadores

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

## Información complementaria

---

Lista de consejos sectoriales:

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

## Canales de Petición

---

- ✓ Presencial: en [oficinas OAC](#)
- ✓ Telemático: a los siguientes correos electrónicos:
  - Consejo Municipal de Bienestar Social: [cmbs@bcn.cat](mailto:cmbs@bcn.cat)
  - Consejo Asesor de las Personas Mayores: [cagg@bcn.cat](mailto:cagg@bcn.cat)
  - Consejo Municipal del Pueblo Gitano: [cmpg@bcn.cat](mailto:cmpg@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Inmigración: [cmi@bcn.cat](mailto:cmi@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Cooperación Internacional: [cmci@bcn.cat](mailto:cmci@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Asociaciones: [cmeb@bcn.cat](mailto:cmeb@bcn.cat)
  - Consejo Escolar Municipal de Barcelona: [cemb@bcn.cat](mailto:cemb@bcn.cat)
  - Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales: [cmlgtbi@bcn.cat](mailto:cmlgtbi@bcn.cat)
  - Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: [ccs@bcn.cat](mailto:ccs@bcn.cat)
  - Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: [chsb@bcn.cat](mailto:chsb@bcn.cat)
  - Consejo de Cultura de Barcelona: [ccb@bcn.cat](mailto:ccb@bcn.cat)
  - Consejo de las Mujeres: [consellldones@bcn.catt](mailto:consellldones@bcn.catt)
  - Pacto por la Movilidad: [pmb@bcn.cat](mailto:pmb@bcn.cat)
- ✓ Telefónico: 932 564 559

## Canales de Gestión

---

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

- 
- Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: [ccs@bcn.cat](mailto:ccs@bcn.cat)
  - Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: [chsb@bcn.cat](mailto:chsb@bcn.cat)
  - Consejo de Cultura de Barcelona: [ccb@bcn.cat](mailto:ccb@bcn.cat)
  - Consejo de las Mujeres: [consellldones@bcn.catt](mailto:consellldones@bcn.catt)
  - Pacto por la Movilidad: [pmb@bcn.cat](mailto:pmb@bcn.cat)
  - ✓ Telefónico: 932 564 564

#### ***Canales de Recepción***

---

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

#### ***Objetivo de gestión***

---

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

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

#### ***Descripción***

---

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

#### ***Ofrece***

---

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

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

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

---

Gratuito.

#### ***Centros Prestadores***

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

#### ***Información complementaria***

---

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

#### ***Canales de Petición***

---

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

#### ***Canales de Gestión***

---

- ✓ Presencial: en las reuniones informativas que se organicen

### Canales de Recepción

---

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

### Objetivo de gestión

---

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

## MODALIDAD 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

### Descripción

---

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

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

### Ofrece

---

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

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centros Prestadores

---

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

### Información complementaria

---

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

### Canales de Petición

---

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

### Canales de Gestión

---

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

### Canales de Recepción

---

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

### Objetivo de gestión

---

- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en el decidim.barcelona
- ✓ Conseguir un 5 % de crecimiento del número usuarios nuevos registrados en la plataforma
- ✓ Conseguir un número anual de visitas superior a 75.000

## DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

### DESCRIPCIÓN

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

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

### UTILIDAD

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

### GARANTÍA

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

La propia normativa reguladora.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Normas reguladoras de la Participación Ciudadana. RPC 2022.

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

### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

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

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

## MODALIDAD 1: INICIATIVAS CIUDADANAS

### *Descripción*

---

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

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

La iniciativa ciudadana puede consistir en proponer:

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

### *Ofrece*

---

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

### *Coste y forma de Pago*

---

Gratuito.

### *Centros Prestadores*

---

- ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

### *Información complementaria*

---

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

### Canales de Petición

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

### Canales de Gestión

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

### Canales de Recepción

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

### Objetivo de gestión

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

## MODALIDAD 2: EL PROYECTO DE PARTICIPACIÓN DECIDIM

### Descripción

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

### Ofrece

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

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

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

### Información complementaria

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

### Canales de Petición

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

### **Canales de Gestión**

---

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

### **Canales de Recepción**

---

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

### **Objetivo de gestión**

---

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

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

### **DESCRIPCIÓN**

---

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

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

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

### **UTILIDAD**

---

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

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

### **GARANTÍA**

---

La contribución del servicio a potenciar un asociacionismo de base amplia, de funcionamiento democrático y en red, destacando y facilitando los procesos de asociacionismo y de autoorganización.

El acompañamiento a quienes quieren dar un paso más en el paradigma de la participación, sustituyendo las demandas en el Ayuntamiento y la participación en el debate público por la demanda de espacios y herramientas con el fin de poder diseñar y gestionar los propios servicios.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO**

---

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

- 
- ✓ Normativa general reguladora de las subvenciones municipales:  
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/84887>

#### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional:

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

En el caso de las subvenciones:

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

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

#### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

En el caso de las subvenciones municipales:

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

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

1. Publicación de la convocatoria y bases aplicables en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) y otros medios de difusión municipal.
2. Presentación de propuestas por parte de las entidades junto con la documentación que acredite su idoneidad.
3. Periodo de información pública.
4. La Comisión de Valoración toma una decisión motivada y siguiendo los criterios fijados en las bases de la entidad seleccionada.
5. Formalización del convenio de colaboración entre el órgano municipal competente y la entidad.
6. Aceptación por parte de la entidad de la prohibición de ceder o transmitir la condición de gestor cívico, duración y mantenimiento y conservación de las instalaciones o inmuebles municipales.
7. Fijación de régimen económico, indicadores y control de gestión.
8. Designación de los canales de participación.
9. Concreción del régimen de gestión de las instalaciones auxiliares o complementarias.
10. Concreción de las causas de extinción del convenio.

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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



## MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

### Descripción

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

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

### Ofrece

**Económico.** Apoyo económico.

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Derechos de Ciudadanía y Participación

### Información complementaria

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

### Canales de Petición

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

### Canales de Gestión

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

### Canales de Recepción

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

### Objetivo de gestión

- ✓ Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 6 meses.

## MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

### Descripción

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

### **Ofrece**

---

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

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

---

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

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

### **Centros Prestadores**

---

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

### **Información complementaria**

---

Torre Jussana realiza cesión de espacios para entidades.

### **Canales de Petición**

---

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

### **Canales de Gestión**

---

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

### **Canales de Recepción**

---

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

### **Objetivo de gestión**

---

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

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

### **Descripción**

---

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

### **Ofrece**

---

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

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

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

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

### Información complementaria

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

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

### Canales de Petición

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

### Canales de Gestión

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

### Canales de Recepción

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

### Objetivo de gestión

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

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

### Descripción

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

### Ofrece

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

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

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

### Información complementaria

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

### Canales de Petición

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

### Canales de Gestión

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

### Canales de Recepción

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

### **Objetivo de gestión**

---

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

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

### **Descripción**

---

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

### **Ofrece**

---

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

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

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

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

### **Información complementaria**

---

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

### **Canales de Petición**

---

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

### **Canales de Gestión**

---

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

### **Canales de Recepción**

---

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

### **Objetivo de gestión**

---

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

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

### Descripción

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

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

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

### Ofrece

**Programación estable de actividades**

### Coste y forma de Pago

Según tipo de actividad y público a quien se dirige.

Pago: Véase [Precios públicos](#)

### Centros Prestadores

- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canódromo

### Canales de Petición

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

### Canales de Gestión

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

### Canales de Recepción

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

### Objetivo de gestión

- ✓ Número de residencias superior a 8
- ✓ Número de actividades abiertas superior a 20
- ✓ Número de formaciones ofertadas superior a 25

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

### Descripción

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

### Ofrece

**Diferentes Proyectos**

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Ateneo de Innovación Digital y Democrática-Canòdrom

### Canales de Petición

- ✓ Telemático: [innovacio-democratica@bcn.cat](mailto:innovacio-democratica@bcn.cat)
- ✓ Presencial: en el Canòdrom, Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

### Canales de Gestión

- ✓ Telemático: [innovacio-democratica@bcn.cat](mailto:innovacio-democratica@bcn.cat)
- ✓ Presencial: en el Canòdrom, Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

### Canales de Recepción

- ✓ Telemático: [innovacio-democratica@bcn.cat](mailto:innovacio-democratica@bcn.cat)
- ✓ Presencial: en el Canòdrom, Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

### Objetivo de gestión

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

## ACOMPañAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

### DESCRIPCIÓN

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

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

Acompañamiento en la creación de nuevos proyectos con enfoque intercultural, aportando recursos técnicos, económicos y comunicativos del Programa Barcelona Interculturalidad según las especificidades de los territorios.

## UTILIDAD

---

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

## GARANTÍA

---

Trabajo colaborativo con entidades y asociaciones para acciones de sensibilización desde la proximidad.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

---

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/es/>

## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/es/>

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

## Ofrece

---

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

## Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

## Centros Prestadores

---

- ✓ Departamento de Interculturalidad y Pluralismo Religioso

## Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** Paseo de St. Joan 75, 7a planta
- ✓ **Telemático:** Al correo electrónico: [ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

## Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** Paseo de St. Joan 75, 7a planta
- ✓ **Telemático:** Al correo electrónico: [ipr@bcn.cat](mailto:ipr@bcn.cat)

## Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** Depende de la demanda. Se puede ofrecer en Paseo de St. Joan 75, 7a planta o “in situ” dependiendo del servicio a ofrecer

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 11/04/2024

### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE DEMOCRACIA ACTIVA

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

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

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

### CÓMO LLEGAR

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

### DESCRIPCIÓN

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

### INSTALACIONES

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

### MODALIDADES DE SERVICIO

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



## DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

### DIRECCIÓN

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

### TELÉFONO

932 564 562  
932 200 093

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

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

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes  
✓ De 9 a 14h y de 16 a 18.30h  
Se necesita cita previa

### CÓMO LLEGAR

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

### DESCRIPCIÓN

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

### INSTALACIONES

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

### MODALIDADES DE SERVICIO

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

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

### DIRECCIÓN

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

### TELÉFONO

932 564 471  
932 564 568

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

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

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

Se necesita cita previa

#### CÓMO LLEGAR

---

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

#### DESCRIPCIÓN

---

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

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

#### INSTALACIONES

---

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

#### MODALIDADES DE SERVICIO

---

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

### TORRE JUSSANA CENTRO DE SERVICIOS A LAS ASOCIACIONES

#### DIRECCIÓN

---

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

#### TELÉFONO

---

932 564 118

Fax: 932 564 086

#### WEB

---

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

#### CORREO ELECTRÓNICO

---

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

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes:

- ✓ De 09.00 a 14.10 i de 17.00 a 18.00h.

Se necesita cita previa

#### CÓMO LLEGAR

---

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

#### DESCRIPCIÓN

---

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

## INSTALACIONES

---

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

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

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

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

## MODALIDADES DE SERVICIO

---

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

## OFICINA DE ASUNTOS RELIGIOSOS (OAR)

### DIRECCIÓN

C/ Comerç, 44, 08003 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

932 564 342

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

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

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes

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

Se necesita cita previa.

## CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús : 47, H14, H16, V15, V17, V19, B20, B25
- ✓ Metro: L1 estación Arc del Triomf, L4 Jaume I
- ✓ Cercanías: Estació de França (R2N, R4, R25)

## DESCRIPCIÓN

---

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

Cuyos objetivos 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 diversas creencias y

---

convicciones y con el resto de la ciudadanía.

#### INSTAL·LACIONS

---

Espais de treball, un despatx, una sala de reunions i un espai polivalent.  
Comparteix espai amb el Centre de Recursos en Drets Humans i l'Espai Avinyó (d'accés pel carrer Rec, 15).

#### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

- ✓ 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.
- ✓ 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

---

- ✓ Promoción de la perspectiva intercultural desde la diversidad religiosa.

### ESPACIO AVINYÓ

#### DIRECCIÓN

---

C/ del Rec, 15, 08003 Barcelona  
Véase la ubicación [aquí](#)

#### TELÉFONO

---

934 127 224

#### WEB

---

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

#### CORREO ELECTRÓNICO

---

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

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes

- ✓ De 10.00 a 20.00 h

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

#### CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: 47, H14, H16, V15, V17, V19, B20, B25
- ✓ Metro: L1 estación Arc del Triomf; L4 estación Jaume I
- ✓ Cercanías: Estación de Francia (R2N, R4 y R25)

#### DESCRIPCIÓN

---

Desde sus inicios, en 2011, el Espai Avinyó se ha ido consolidando como referente en lo que se refiere a la programación de actividades culturales desde una perspectiva intercultural.

Ofrece espacios de reflexión, de diálogo y de intercambio en los que se hace visible, se reconoce y se respetan las diferentes manifestaciones culturales, lingüísticas, artísticas, filosóficas y religiosas presentes en la ciudad.

Mediante un amplio abanico de expresiones artísticas y formatos para el intercambio de saberes, el Espai Avinyó, ofrece una programación multidisciplinar, territorializada, abierta, gratuita e itinerante de forma trimestral.

## INSTALACIONES

---

Área de trabajo de oficina.

Comparte edificio con el Centro de Recursos en Derechos Humanos y la Oficina de Asuntos Religiosos (con acceso por la calle del Comerç, 44).

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

El Espai Avinyó es también un altavoz de prácticas, proyectos e iniciativas de artistas, colectivos, asociaciones comunitarias, equipamientos e instituciones culturales, educativas, religiosas y lingüísticas que promueven el reconocimiento, visibilización y respeto de la diversidad cultural en la ciudad.

## MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad

## DEPARTAMENTO DE INTERCULTURALIDAD Y PLURALISMO RELIGIOSO

### DIRECCIÓN

---

Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### WEB

### CORREO ELECTRÓNICO

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

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes:

- ✓ De 9.30 a 14.00 h

Es necesario enviar un correo electrónico para ser atendido.

### CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: 47, H14, H16, V15, V17, V19, B20, B25
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer

### DESCRIPCIÓN

---

Tiene la misión de impulsar y promover políticas públicas que tengan en cuenta el enfoque intercultural y garantizar también el ejercicio del derecho a la libertad religiosa en la ciudad.

Contribuye a promocionar un modelo de ciudad diversa e intercultural en el que todas las personas, independientemente de su origen social, económico, cultural o religioso, tengan un acceso real, efectivo y en condiciones de igualdad a todos los derechos humanos reconocidos y garantizados en la ciudad.

El programa integra:

- ✓ Programa BCN Intercultural
- ✓ Programa Pluralismo Religioso
- ✓ Programa del Pueblo Gitano y el Consejo Municipal del Pueblo Gitano (CMPG)
- ✓ Programa de diversidad cultural y de origen

Impulso y seguimiento de:

- ✓ Plan Interculturalidad Barcelona 2021 - 2030
- ✓ Medida de Gobierno Avanzar hacia la interculturalidad. Instrumentos y mecanismos de

---

gobernanza.

---

#### INSTALACIONES

---

Dispone de área de trabajo, despacho y sala de reuniones

---

#### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

El programa integra:

- ✓ Programa BCN Intercultural
- ✓ Programa Pluralismo Religioso
- ✓ Programa del Pueblo Gitano y el Consejo Municipal del Pueblo Gitano (CMPG)
- ✓ Programa de diversidad cultural y de origen

Impulso y seguimiento de:

- ✓ Plan Interculturalidad Barcelona 2021 - 2030
- ✓ Medida de Gobierno Avanzar hacia la interculturalidad. Instrumentos y mecanismos de gobernanza.

---

#### MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural y de la diversidad

### ATENEO DE INNOVACIÓN DIGITAL Y DEMOCRÁTICA

---

#### DIRECCIÓN

C. Concepción Arenal, 165 (El Canódromo - Parque de Investigación Creativa), 08027 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

---

#### TELÉFONO

93 768 99 36

---

#### WEB

<https://canodrom.barcelona/es>

---

#### CORREO ELECTRÓNICO

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

---

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

De lunes a viernes:

- ✓ De 9.00 a 19.00

Se requiere cita previa.

---

#### CÓMO LLEGAR

---

- ✓ Autobús: 62, 96, V29, N3, 11, 34, H6, 191
- ✓ Metro: L1 Fabra i Puig
- ✓ FGC: R3, R4, R7 Sant Andreu Arenal

---

#### DESCRIPCIÓN

---

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

---

#### INSTALACIONES

---

Edificio Canódromo

## MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ DECIDIM para las organizaciones
- ✓ Formación, mediación y empoderamiento digital y democrático

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN<sup>i</sup>

Fecha de actualización: 11/04/2024

### SERVICIO: APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de procesos participativos (anual)	33	20	19	17	25

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes 3 meses	95%	95%	95%	97%	90%
Grado de cumplimiento	106%	106%	106%	108%	100%

Propuesta para el 2023:

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

### MODALIDAD 1: CONSEJO DE CIUDAD

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de dictámenes publicados (anual)	5	3	2	2	0

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes 2 meses	95%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	95%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2023:

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



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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de consejos sectoriales coordinados en red de consejos	20	-	-	-	-
Número de consejos sectoriales (anual)	-	21	19	21	21
Durada de las sesiones plenarias ( media )	-	-	-	-	2h 30'

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	30%	30%	30%	30%	30%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

#### Propuesta para el 2023:

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

## MODALIDAD 3: PROCESOS PARTICIPATIVOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de acuerdos consensuados efectivos	1.889	1.041	2.858	3.559	3.021

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	8,32	8,4	8,5	8,1	7,8
Grado de cumplimiento	119%	120%	121%	116%	111%

#### Propuesta para el 2023:

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

## MODALIDAD 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de aportaciones ciudadanas recogidas <sup>1</sup>	228.031	232.164	-	-	346.366
Número de usuarios	-	-	25.717	141.450	154.256
Número anual de visitas	-	-	-	-	159.835

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Número de usuarios superior a 20.000

	2018	2019	2020
Número de usuarios	30.639	33.388	25.717
Grado de cumplimiento	153%	167%	129%

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

	2018	2019	2020
Número de visitas	119.353	131.045	238.649
Grado de cumplimiento	171%	187%	341%

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

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

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

	2020
Número de usuarios	13.014
Grado de cumplimiento	130%

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

	2021	2022
% alcanzado	218,84%	9,05%
Grado de cumplimiento	4.377%	181%

#### 6. Conseguir un número de visitas anuales superiores a 75.000

	2021	2022
Número de visitas	438.702	159.835
Grado de cumplimiento	585%	213%

#### 7. Conseguir un 5% de crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas en el decidim.barcelona

	2020	2021	2022
% alcanzado	9,22%	25,15%	9,14%
Grado de cumplimiento	184%	503%	183%

<sup>1</sup> En 2022 se recupera el indicador de gestión de aportaciones ciudadanas recogidas considerando que es el que mejor refleja el uso de esta modalidad de participación.

Propuesta para el 2023:

- ✓ Conseguir un 5% de crecimiento del número de aportaciones ciudadanas recogidas
- ✓ Conseguir un 5% de crecimiento del número usuarios nuevos registrados
- ✓ Conseguir un número de visitas anuales superior a 100.000

## SERVICIO: DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de iniciativas ciudadanas	9	4	0	1 <sup>2</sup>	1
Número de consultas convocadas anualmente	0	0	0	0	-

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	97%	0%	-	100%
Grado de cumplimiento	100%	102%	0%	-	105%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	97%	0%	100%	-
Grado de cumplimiento	100%	102%	0%	105%	-

Propuesta para el 2023:

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

## MODALIDAD 1: INICIATIVAS CIUDADANAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de iniciativas ciudadanas	9	4	0	1	1

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	97%	0%	97%	100%
Grado de cumplimiento	100%	102%	0%	102%	105%

Propuesta para el 2023:

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

<sup>2</sup> La iniciativa no va assolir el nombre de signatures necessàries.

## MODALIDAD 2: EL PROYECTO DE PARTICIPACIÓN *DECIDIM*

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018 <sup>3</sup>	2019 <sup>4</sup>	2020	2021	2022
Número instancias del <i>Decidim</i> en funcionamiento (extensión)	112	131	217	362	382
Número usuarios total registrados en las diferentes instancias del <i>Decidim</i>	-	-	505.041	1.050.000	1.530.000

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022
% alcanzado	65,65%	107,9%	5,52%
Grado de cumplimiento	657%	1.079%	55%

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

	2021	2022
% alcanzado	66,82%	45,71%
Grado de cumplimiento	668%	457%

#### Propuesta para el 2023:

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

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Valor global de las subvenciones otorgadas (en €)	718.208	721.089,29	363.000	363.100	510.000
Porcentaje de barrios con proyectos comunitarios	-	-	-	-	90%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

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

#### 2. Garantizar que en un mínimo del 85% de los barrios de la ciudad se desarrollan proyectos comunitarios

	2022
% alcanzado	90%
Grado de cumplimiento	106%

<sup>3</sup> Incluimos los datos de 2018 y 2019 no incorporados en ediciones anteriores por falta de sistema de medición

<sup>4</sup> Incluimos los datos de 2018 y 2019 no incorporados en ediciones anteriores por falta de sistema de medición

Propuesta para el 2023:

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

## MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de proyectos y acciones que recibieron apoyo y/o ayudas	125	108	65	63	98

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

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

#### 2. Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 6 meses

	2022
% alcanzado antes 6 meses	75%
Grado de cumplimiento	58%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 6 meses

## MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de cesiones de espacios del servicio	316	303	149	352	1.134
Número de entidades receptoras de las cesiones de espacios del servicio	71	86	42	67	131

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

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

#### 2. Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 15 días en el 90% de los casos

	2022
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 15 días en el 90% de los casos

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

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entidades y asociaciones sin ánimo de lucro usuarias del servicio (Torre Jussana)	2.171	2.538	4.656	1.459	1.658
Número de asociaciones coproductoras del Asociado	213	275	35	300	74
Número de asociaciones participantes del Asociado	285	275	0	300	74
Redes Estables Coordinadas: Casales de Barrio, Número de participantes	36	40	6	39	39
Apoyo a Planes y Procesos comunitarios en los barrios (PDCs)	13	13	13	13	13
Apoyo a Planes y Procesos comunitarios en los barrios (Acciones Comunitarias i Procesos en los barrios)	13	5	1.355	26	41
Número de asociaciones y entidades, coproductoras de las Energías Comunitarias	30	31	0	-	-
Número de personas participantes de las Energías Comunitarias	234	63	0	-	-
Número de visitas al web de acción comunitaria	-	16.755	33.481	17.999	22.688
Redes Estables de Acción Comunitaria	-	3	292	2	-

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes 30 días	98%	98%	90%	100%	100%
Grado de cumplimiento	109%	109%	100%	111%	111%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Incrementar el número de asociaciones participantes en Associa't en un 25%.

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

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas (web abierta en abril 2017)	9.687	16.789	15.516	21.567	25.571

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	80%	100%	100%
Grado de cumplimiento	119%	119%	100%	111%	111%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Garantizar la publicación en el web del 90% de la actividad realizada en la red de casales de barrio.

## MODALIDAD 5: DECIDIM POR LAS ORGANIZACIONES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022
Número de instancias de organizaciones alojadas en el servicio de <i>Decidim organitzacions</i>	21	40	53	55
Número de usuarios de las instancias de organizaciones alojados en el servicio <i>Decidim organitzacions</i>	-	11.314	12.800	35.000

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022
% alcanzado	90,48%	32,50%	3,77%
Grado de cumplimiento	1.810%	650%	75%

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

	2020	2021	2022
Número usuarios	11.314	12.800	35.000
Grado de cumplimiento	75%	85%	233%

#### Propuesta para el 2023:

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

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022
Número de residencias	9	72
Número de actividades abiertas	50	88
Número de participantes en las actividades abiertas	2.801	6053
Número de formaciones ofertadas	77	48
Número de participantes en las formaciones ofertadas	326	575

### OBJETIVO DE GESTIÓN

#### 1. Número de participantes en las formaciones ofertadas superior a 300

	2021
Número de participantes	326
Grado cumplimiento	109%

## 2. Número de residencias superior a 8

	2021	2022
Número de residencias	9	72
Grado cumplimiento	113%	900%

## 3. Número de actividades abiertas superior a 20

	2021	2022
Número actividades abiertas	50	88
Grado cumplimiento	250%	440%

## 4. Número de formaciones ofertadas superior a 25

	2021	2022
Número de formaciones ofertadas	77	48
Grado cumplimiento	308%	192%

### Propuesta para el 2023:

- ✓ Conseguir un número de residencias superior a 8
- ✓ Conseguir un número de actividades abiertas superior a 20
- ✓ Conseguir un número de formaciones ofertadas superior a 25

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022
Número de centros educativos con los que se ha trabajado	3	12
Número de sesiones de formación impartidas	69	13
Número de participantes en las sesiones de formación	26	15
Número de Antenas Decidim en funcionamiento	0	0

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022
Número centros educativos	3	12
Grado cumplimiento	60%	240%

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

	2021	2022
Número de Antenas	0	0
Grado cumplimiento	0%	0%

### Propuesta para el 2023:

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



INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Formaciones <i>antirrumores</i>	6	6	3	3	2
- Personas formadas	110	110	30	50	37
Otras formaciones	28	31	17	23	22
- Participantes	615	624	507	454	467
Actividades del catálogo <i>antirrumores</i>	122	74	28	81	78
- Participantes	4.739	4.352	692	1.720	2048
Total de actividades realizadas	391	362	181	274	238
Total de personas participantes	10.781	10.067	5.381	3.749	4876
Acciones comunicativas	1.643	3.487	4.962	252	9
Impacto comunicativo	50.475	137.454	225.048	528.374	-
Entidades adheridas a la Red <i>antirrumores</i>	363	443	477	532	555
Proyectos impulsados por los distritos	23	24	32	42	20
Proyectos subvencionados	123	115	117	120	127

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Organizar 6 formaciones anuales *antirrumores*

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	50%	83,3%	33%
Grado de cumplimiento	100%	100%	50%	83%	33%

2. Ofrecer 100 actividades del catálogo *antirrumores*

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de actividades	122	74	28	81	78
Grado de cumplimiento	122%	74%	28%	81%	78%

Propuesta para el 2023:

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

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