

Carta de Servicios de Derechos Sociales

ÍNDICE

Misión	2 -
Datos de contacto	2 -
Compromisos de calidad	3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 3 -
Servicios	- 4 -
Servicios de atención social básicos	- 14 16 23 29 30 32 33 33 55 55 55
Cooperación internacional	62 - 65 - 68 - - 71 - 75 - 82 - 86 - 92 - 95 -
Anexos	
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión1	-

La Carta de Servicios de <u>Derechos Sociales</u> está dirigida a la ciudadanía, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza <u>Derechos</u> <u>Sociales</u>, a la vez que la acerca a la Administración pública:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, la ciudadanía conoce qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

Misión

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

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

Ofrece un amplio catálogo de servicios sociales y recursos específicos, organizados en ocho ámbitos de actuación: población general; población vulnerable; personas mayores; atención a la dependencia; infancia y adolescencia; mujer; población inmigrante; y personas con discapacidad.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
c/ Valencia, 344, 08009 Barcelona	900 922 357 / 936 197 311 (Centres de Serveis Socials)
Ver la ubicación <u>aquí</u>	934 132 717 (Àrea de Drets Socials)

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se realiza mediante los <u>centros de servicios sociales</u>

Véase centros de servicios sociales

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 43, 44, B20, B24
- ✓ <u>Metro</u>: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia

Véase Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

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.
- ✓ Calidad del servicio: el compromiso con la mejora continua de nuestros servicios mediante la implantación de modelos estándares que permitan satisfacer las expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Simplificación: gestionar y tramitar los expedientes con la menor aportación documental y en el menor tiempo posible.
- ✓ Evaluación del rendimiento: evaluar de manera continua el nivel cuantitativo y cualitativo de la respuesta de la organización a la demanda.
- Rendir cuentas: hacer visible y transparente la utilización y la destinación de los recursos disponibles.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Véase: http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/capo4/index.htm

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: De Derechos Sociales dependen el <u>Consejo de Bienestar Social</u>, el <u>Consejo Asesor de Personas Mayores</u>, <u>el Consejo Municipal de Vivienda</u> y el <u>Acuerdo Ciudadano</u>, pero los ciudadanos no pueden acudir directamente, sino que se hace a través de entidades.

Canales: En los distritos, los canales son los <u>consejos de barrio</u>, pero con respecto a Derechos Sociales la única forma de acceso es a través del <u>canal de reclamaciones</u>, <u>quejas y sugerencias</u>.

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

- 1. Acceder al punto de entrada (canal).
- 2. Indicar el tema sobre el que se quiere tratar.
- 3. Describir los hechos concretos aportando el máximo de detalle.
- 4. Se obtendrá un código para hacer el seguimiento de la queja, reclamación o sugerencia.
- 5. Recepción de la respuesta, aclaración o explicación.

Canales:

- ✓ <u>Presencial</u>: oficinas de atención a la ciudadanía, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=21&directo=0&tescolta=1
 - Sindicatura de Agravios de Barcelona (<u>www.sindicadegreugesbcn.cat</u>)
- ✓ Telefónico: 010

TIEMPO DE RESPUESTA

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

SERVICIOS

<u>Servicios sociales básicos</u> próximos a los ciudadanos, que facilitan el acceso directo y están ubicados en diferentes centros de atención por toda la ciudad, algunos de ellos en los barrios (como son los <u>centros de servicios sociales</u>) y otros, más centralizados, pero que igualmente abastecen a toda la ciudad (como urgencias sociales, servicios de inserción social, comedores sociales, centros abiertos para niños, etc.).

Servicios sociales especializados. Muchos de ellos vienen definidos por la ley, y otros son específicos del Ayuntamiento de Barcelona. La forma de acceso es a través de la necesaria derivación desde los servicios sociales básicos, como en los casos del Servicio Especializado de Atención a la Infancia y la Adolescencia (SEAIA), el Servicio de Viviendas de Inclusión con Apoyo Socioeducativo, el Servicio de Acogida Residencial para las Personas Mayores, etc. En esta misma sección y, por el impacto que tiene en la ciudad de Barcelona, como formas para facilitar la integración de las personas en la sociedad, a través de la prevención y la promoción social, se exponen tres de los pilares básicos: la acción comunitaria, la atención grupal y la participación social.

- ✓ Servicios de atención social básicos
- √ Servicios sociales de atención a las personas sin hogar
- ✓ Servicios sociales de intervención en el espacio público
- √ Servicios de atención a la dependencia.
- ✓ Servicio de Apoyo por Desahucios.
- ✓ Servicio Social Básico de Prevención y Contención en el Espacio Público
- ✓ Servicio de Acogida Residencial para Personas Mayores.
- ✓ Subvenciones de vacaciones de las personas mayores.
- ✓ Servicio de Atención a las Personas con Discapacidad
- √ Servicio de Urgencias Sociales
- ✓ Servicio de Emergencias Sociales
- ✓ Servicio Especializado de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (SEAIA)
- ✓ Campaña vacaciones de verano (CVE)
- ✓ Servicio de Familias Colaboradoras
- √ Prevención y atención en situaciones de violencia machista
- √ Otorgamiento de subvenciones para las entidades dedicadas al ámbito de la Justicia Global y la Cooperación internacional
- Intervención socioeducativa para niños y adolescentes y familias
- ✓ Servicio para adolescentes y familias (SAIF)
- ✓ Sala de estudio
- ✓ InfoJOVE Barcelona
- √ Asesorías para jóvenes y entidades juveniles
- ✓ Servicio Emisión de informes de extranjería
- ✓ Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados
- ✓ Servicio de garantía
- ✓ Servicio de prevención

SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICOS

DESCRIPCIÓN

Los servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos de forma personalizada y están integrados por un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con el objetivo de mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas.

El objeto principal es promover los mecanismos para conocer y prevenir a personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situaciones de riesgo social o de exclusión, y para intervenir con ellos. Se organizan territorialmente y están dotados de equipos multidisciplinares orientados a la atención individual, familiar y colectiva.

UTILIDAD

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

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

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

GARANTÍA

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

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ <u>Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales</u> y <u>Decreto 142/2010, de 11 de octubre</u>, por el que se aprueba la cartera de Servicios Sociales 2010-2011, prorrogada y ampliada su vigencia para 2012.
- ✓ <u>Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención</u> a las personas en situación de dependencia y normativa que la desarrolla.
- ✓ Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento. Derechos Sociales
- ✓ Orden de Bienestar Social y Familia. Orden BSF/130/2014.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. El 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.
- En este punto, se hace un seguimiento y una evaluación del servicio, haya o no derivación a servicios especializados, hasta que se hayan alcanzado los objetivos o cese la necesidad que motivó el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Que el 80% de los Centros de Servicios Sociales puedan atender con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a 30 días.

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

Descripción

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

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

FUNCIONES ASOCIADAS

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

Ofrece

Información/datos. Documento. Atención/orientación. Asesoramiento, valoraciones, diagnosis, etc.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Información complementaria

Los centros de servicios sociales (CSS) son la puerta de entrada a la atención social en Barcelona y el lugar donde se pueden solicitar diferentes ayudas y prestaciones incluidas en el <u>catálogo de servicios sociales</u>. Algunas de estas ayudas pueden ser de acceso directo y otras pueden requerir valoración del profesional.

El objeto principal es promover los mecanismos para conocer y prevenir a personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situaciones de riesgo social o de exclusión, y para intervenir con ellos. Se organizan territorialmente y están dotados de equipos multidisciplinares orientados a la atención individual, familiar y colectiva. Los centros de atención social disponen de educadores, psicólogos, trabajadores sociales y abogados. Estos profesionales valorarán la situación personal y social para determinar la orientación más adecuada.

Tramitan las prestaciones económicas de urgencia social, las prestaciones económicas de ámbito

municipal y las demás que les sean atribuidas.

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 900 922 357 /936 197 311, de lunes a jueves de 9h a 19h y viernes de 9h a 16h

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)
- ✓ <u>Telefónico</u>:
 - las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 900 922 357 /936 197 311, de lunes a jueves de 9h a 19h y viernes de 9h a 16h
 - número de teléfono indicado por el solicitante
- ✓ Correo postal: dirección indicada por el solicitante

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)
- ✓ Correo postal: dirección indicada por el solicitante

Objetivo de gestión

✓ Que el 80% de los Centros de Servicios Sociales puedan atender con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a 30 días.

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

Descripción

Fondo extraordinario para ayudas puntuales de urgencia social para familias con hijos menores de 16 años, con el fin de ofrecer a las familias de Barcelona ciudad que se encuentran en situación de vulnerabilidad un recurso económico para cubrir las necesidades básicas de subsistencia.

Ofrece

Económico. Ayudas económicas. Se recibe a través de la tarjeta monedero Tarjeta Barcelona Solidaria.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas
- ✓ OAC

Información complementaria

Requisitos:

✓ Que dispongan de valoración social acreditativa de su situación de necesidad. Se entiende pervaloración social que las personas beneficiarias sean usuarias de Servicios Sociales con

expediente abierto antes del 31 de diciembre de 2020, con menores de 16 años a su cargo y atendidas durante el año 2020 en CSS (con alguna actividad de los siguientes tipos: URGENCIA, VEN-recursos económicos, UPA-P, UPA-S, USTAC-P, USTAC-S, ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEDUCATIVO, ATENCIÓN GRUPAL), EDEDIAR, EAIA, SARA, SEIS Tratamiento, SASSEP (SIS-Medio abierto y OPAI), servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar, servicios de alojamiento individual para personas sin hogar, SISFAM, SDI, SARA, SAH y PIAD.

- ✓ Las personas (solicitante de la prestación y niños y/o adolescentes) deben estar empadronadas en la ciudad de Barcelona a fecha 1 de enero de 2020 y residir de forma efectiva desde esa fecha y hasta el 31 de diciembre de 2021, sin interrupciones.
- ✓ Debe haber convivencia efectiva de los miembros de la unidad familiar (solicitante y niño y/o adolescente) a lo largo de todo el año 2021.
- ✓ La persona o personas que solicitan la prestación deben ejercer la guarda y custodia de todos los niños y/o adolescentes que constan en la solicitud. En el supuesto de guarda compartida, cualquiera de las dos personas progenitoras puede presentar la solicitud de prestación. En cualquier caso, cada niño da derecho a una única prestación económica. La prestación dividirá entre ambos progenitores siempre que cumplan los requisitos. Cada progenitor podrá recibir, como máximo, el 50% de la prestación.
- ✓ Los niños y/o adolescentes no deben superar los 16 años de edad. Si cumplen los 16 años a lo largo de 2021 (durante el período de julio a diciembre), se abonará la parte proporcional a mes vencido, tanto si se trata de la prestación del Fondo de Infancia como de la prestación complementaria de familia monoparental.
- ✓ En caso de tutela y acogimiento, las personas solicitantes deben ser personas físicas.
- ✓ Los niños y/o adolescentes deben haber nacido antes de la fecha fin de presentación del formulario para poder tener derecho a obtener la prestación dentro de esta convocatoria. En caso de que nazca un niño dentro del período establecido para cumplimentar el formulario de aceptación de la prestación y ya se haya presentado previamente uno, se deberá presentar un formulario nuevo para el nuevo niño dentro de este mismo período.
- ✓ En el caso de las familias monoparentales, haber sido perceptoras de la prestación prevista para niños y/o adolescentes de entre o y 16 años de esta misma convocatoria. Habrá que disponer del título acreditativo de todos los miembros de la unidad familiar con vigencia en el momento de presentar la solicitud y vigente durante todo el año 2021. En caso de caducidad durante el año 2021, es obligatorio presentar la renovación sin interrupciones máximo al mes siguiente de la fecha de caducidad.
- ✓ La unidad familiar deberá contar con una renta personal disponible que no superen unos ingresos mínimos que vendrán determinados por el indicador de la renta que corresponde a 1,5 veces el IRSC (siendo el anual de 7.967,73€).

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: Espacio Virtual de Atención Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas
- ✓ <u>Telemático</u>: por trámite en el Portal de Trámites del Ajuntament de Barcelona (actualmente, sin enlace web)

Canales de Gestión

✓ Presencial: Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas

Canales de Recepción

✓ Presencial: Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas

Objetivo de gestión

✓ Conceder el 60% de las ayudas aprobadas en el periodo máximo de 60 días hábiles a contar a partir del día siguiente del último día del período de solicitudes.

MODALIDAD 3: COMIDAS A DOMICILIO (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción

Preparación y entrega de comidas equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas al domicilio de la persona beneficiaria.

Ofrece

Alimentación. Recursos materiales. Los usuarios reciben, de forma temporal, comidas equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

Prescripción según valoración del caso:

- ✓ Mayoritariamente consistente en el reparto de la comida, con la frecuencia que determina el prescriptor
- √ Recurso temporal (3 meses de duración) sujeto a un plan de trabajo revisable por el profesional de referencia de los Equipos Básicos de Atención Social

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>) con cita previa
- √ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio de los beneficiarios

Objetivo de gestión

✓ Atender al 90% de las prescripciones realizadas por los centros de servicios sociales en menos de 10 días hábiles.

MODALIDAD 4: COMIDAS EN COMPAÑÍA (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción

El Servicio Comidas en Compañía tiene como finalidad proporcionar bienestar nutricional, físico y

social a personas mayores en situación de vulnerabilidad. El acceso al servicio se realiza mediante prescripción profesional desde los servicios sociales básicos municipales.

El servicio se realiza en espacios-comedor ubicados preferentemente en Casals de Gent Gran y/o Centros Cívicos y consiste en la preparación y entrega de comidas equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene. Así como al ofrecer un espacio relacional y acogedor con el fin de mejorar la autonomía de la persona, y paliar la soledad no deseada.

Ofrece

Alimentación. Acompañamiento. Actividades. Recursos materiales. Las personas usuarias reciben una comida diaria equilibrada y saludable, por una temporalidad definida en la prescripción, y en adecuadas condiciones de calidad e higiene.

Coste y forma de Pago

COPAGO. El servicio de comidas en compañía es un servicio que prevee copago y tiene un cálculo de coste estipulado por las ordenanzas municipales vigentes de precios públicos. Véase <u>Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento.</u> Derechos Sociales.

Pago: Por domiciliación bancaria.

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Información complementaria

En 2021, las "comidas en compañía" se sirven en 29 puntos de servicio distribuidos por los 10 distritos de la ciudad de Barcelona. Hay que tener en cuenta que debido al impacto de la Covid19 ya las medidas preventivas que se han tomado al respecto, en algunos momentos del año, ha sido necesario hacer adaptaciones y reducir la presencialidad. Es un servicio orientado a potenciar un envejecimiento activo y saludable, y que desea cubrir dos necesidades básicas:

- ✓ Facilitar una alimentación adecuada.
- ✓ Facilitar un espacio relacional de vínculos de amistad y de conexión con la comunidad.

Orientado a personas mayores:

- ✓ Que requieren de apoyo para cubrir las necesidades básicas de una alimentación adecuada, dietética y nutricional y de un espacio relacional acogedor que facilite vínculos de amistad y de conexión con la comunidad.
- ✓ Solas, en riesgo de aislamiento social.
- ✓ Que viven en viviendas sin condiciones para cocinar.
- ✓ Que, a pesar de vivir en viviendas en buenas condiciones, requieren de un seguimiento de los hábitos de alimentación, relacionales, de higiene y de salud fuera de su domicilio.

Los objetivos básicos del servicio son:

- ✓ Optimizar los contenidos nutricionales de los productos y prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud.
- ✓ Potenciar la introducción de alimentos ecológicos, saludables y sostenibles
- ✓ Prevenir el riesgo de aislamiento de las personas mayores en situación de fragilidad.
- ✓ Complementar los planes de trabajo encaminados a favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social de la persona mayor.

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de</u>
 <u>Barcelona</u>) con cita previa
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el

número 936 197 311

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en los 29 puntos de servicio

Objetivo de gestión

✓ Tender a una ocupación media ponderada de ciudad de los comedores de comidas en compañía del 80% durante todo el año.

MODALIDAD 5: SERVICIO DE DETECCIÓN Y REDUCCIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA Y DE LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Descripción

El objetivo general del servicio se concreta en combatir la situación de pobreza energética, especialmente de los hogares más vulnerables: garantizando los derechos a la energía ya los suministros básicos, contemplados por la legislación vigente, mejorando la eficiencia de los hogares de la ciudad de Barcelona, y promoviendo la inserción ocupacional de personas que se encuentren en situación de especial dificultad de acceso al mercado laboral.

Los objetivos específicos según los tres ejes de actuación son:

- 1) Eje de garantía de derechos y de mejora de la eficiencia energética
 - √ Garantizar el acceso a los suministros básicos a través de la defensa de los derechos.
 - ✓ Detectar situaciones de pobreza energética o de riesgo potencial de sufrirlas.
 - ✓ Aumentar la eficiencia energética de las viviendas.
- 2) Eje de garantía de fomento del empleo y mejora de la empleabilidad
 - ✓ Recalificar profesionalmente a personas con dificultades de acceso al mercado laboral.
 - ✓ Mejorar las competencias y grado de empleabilidad de las personas que formen parte de los equipos de apoyo a los territorios
- 3) Eje preventivo y de acción comunitaria
 - ✓ Impulsar el trabajo comunitario para combatir la pobreza energética.
 - ✓ Promover acciones de prevención de situaciones de privación, vulnerabilidad y de pobreza energética y de empoderamiento ciudadano.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
- ✓ Oficinas municipales de vivienda de Barcelona

Información complementaria

Orientado a:

√ Personas que sufren dificultades económicas y laborales derivadas de situaciones puntuales o

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

Asesoramiento sobre pobreza energética:

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

- ✓ Información sobre hábitos de consumo.
- ✓ Asesoramiento y gestión tarifaria para disminuir el coste de los suministros.
- ✓ Gestión del Bono Social.
- ✓ Aclaración de dudas en la facturación.
- ✓ Detección de irregularidades en los servicios de agua, gas y electricidad.
- ✓ Gestión de conflictos por impagos o sobrecostes en facturas.
- ✓ Instalación de medidas de aislamiento de bajo coste.
- ✓ Acompañamiento en la gestión de subvenciones de Ecología Urbana.
- ✓ Orientación a la Oficina del Consumidor.
- ✓ Información sobre la instalación de boletines.

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico: a través de buzón genérico del servicio (10 buzones, 1 por distrito)
- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u> y <u>oficinas de vivienda de Barcelona</u>)
- ✓ <u>Telefónico</u>: a través de centralita del servicio

Canales de Gestión

- ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico: a través de buzón genérico del servicio (10 buzones, 1 por distrito)
- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u> y <u>oficinas de vivienda de Barcelona</u>)
- ✓ <u>Telefónico</u>: a través de centralita del servicio

Canales de Recepción

- ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico: a través de buzón genérico del servicio (10 buzones, 1 por distrito)
- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de</u>
 <u>Barcelona y oficinas de vivienda de Barcelona</u>)
- ✓ Telefónico: a través de centralita del servicio

Objetivo de gestión

✓ Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables.

MODALIDAD 6: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción

El servicio de comedores sociales, son aquellos servicios donde se atiende a diario, los 365 días

del año, aquellas personas de la Ciudad de Barcelona que se encuentran en situación de extrema pobreza y requieren apoyo para la cobertura de sus necesidades de alimentación.

Consiste en proporcionar comidas y/o cenas, de forma temporal, a las personas atendidas para garantizarles una alimentación adecuada, equilibrada y saludable (suficiente dietética y nutricionalmente), a la vez que se trabaja su inserción social.

Ofrece

Recursos materiales. Los usuarios reciben comidas o cenas de forma temporal, equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas, así como atención social.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

Lista de comedores sociales:

http://guia.barcelona.cat/ca/llistat?tipuscerca=generica&cerca=menjador+social

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

Información complementaria

El acceso al servicio se hará a través de los <u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>, servicios sociales básicos de sin techo o entidades sociales de la ciudad homologadas por el Ayuntamiento.

El trabajador/a social referente hará la valoración del caso y su seguimiento, y establecerá el tiempo de la prestación.

Canales de Petición

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

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en los servicios sociales básicos de la ciudad, de territorio, de sin techo o entidades

Canales de Recepción

✓ Presencial: en los servicios sociales básicos de la ciudad, de territorio, de sin techo o entidades

Objetivo de gestión

✓ Atender al 97% de las demandas de comedor

MODALIDAD 7: ESPACIOS DE HIGIENE PERSONAL (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centro de Día Nou Barris
- ✓ Centro de Día Horta
- ✓ Centro de Día Meridiana
- ✓ Centro de Día Poble-sec

Información complementaria

Los servicios de higiene son servicios que se prestan en los <u>centros de día para personas sin</u> <u>hogar</u>. En estos centros también se ofrecen, entre otros servicios, un punto de encuentro, talleres, espacios de búsqueda de trabajo, etc., para hombres y mujeres mayores de 18 años.

Los servicios de higiene también se pueden encontrar en algunas entidades de <u>la red de atención</u> a <u>personas sin hogar</u>.

Canales de Petición

✓ <u>Presencial</u>: directamente, en cada centro y, puntualmente, derivaciones de servicios sociales básicos

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores

Objetivo de gestión

✓ Atender al 95% de las personas que solicitan el servicio durante todo el año.

SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR

DESCRIPCIÓN

Servicio dirigido a Mejorar los condiciones de vida de las personas que están en la calle en la Ciudad de Barcelona. El objeto principal es promover mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupos sociales en situación de *sinhogarismo* que se encuentran en situaciones de riesgo social o de exclusión y que no tienen vínculo con los servicios sociales territoriales.

Se organiza a nivel de Ciudad y ofrece primera atención y tratamiento de las necesidades detectadas mediante un plan de trabajo personalizado, trabajo grupal y comunitario si procede.

Dispone de un equipo multidisciplinar orientado a la atención individual, familiar y colectiva con trabajadores/as Sociales, Educadores/as Sociales y psicólogos/as contando también, con apoyo Jurídico y de Acompañamiento de Hábitos de la vida cotidiana.

UTILIDAD

Ofrecen información, orientación, atención y asesoramiento sobre todos los servicios y prestaciones a los que se puede acceder. También promueve medidas de inserción social y laboral, y de prevención y atención a malos tratos.

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

Trabajan con las entidades y asociaciones de su zona en proyectos conjuntos relacionados con la atención social.

Contribuyen a prevenir y trabajar el *sinhogarismo* y el riesgo de exclusión fortaleciendo los lazos de cohesión social con la comunidad.

GARANTÍA

Las competencias en materia de servicios sociales se pueden consultar en la Normativa Reguladora.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Lev 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales
- ✓ <u>Decreto 142/2010, de 11 de octubre</u>, por el que se aprueba la cartera de Servicios Sociales 2010-2011

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la Normativa Reguladora del Servicio.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ofrece recepción, primera atención y tratamiento

- 1. Recepción de la demanda
- 2. Análisis de la situación, diagnóstico i asignación de recursos adecuados
- 3. Plan de trabajo individualizado
- 4. Seguimiento y evaluación de consecución de objetivos

Ofrece

Información, atención personal y acompañamiento. Alojamiento. Económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

√ Servicio de inserción social Ajuntament de Barcelona

Canales de Petición

- ✓ Presencial: Pg Pujades, 29, 08018, Barcelona
- ✓ <u>Telefónico</u>: 932 566 650

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: al Servicio de Inserción Social

Canales de Recepción

✓ Presencial: al Servicio de Inserción Social

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Que el promedio de atención a personas solas no supere los 300 días.
- ✓ Que el promedio de atención a familias no supere los 550 días.

✓ Que el 80% de los casos del SIS se puedan atender en un tiempo medio de espera anual por primera visita inferior a 7 días.

SERVICIOS SOCIALES DE INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

Dirige y gestiona los equipos de atención e intervención social con personas, familias y colectivos en situación de *sinhogarismo* de la ciudad sin arraigo territorial y con un grado alto de vulnerabilidad social, con el objetivo de establecer la vinculación con los servicios sociales básicos. Impulsa todos aquellos programas y proyectos vinculados a las situaciones de exclusión social severa y gestiona de las situaciones de conflicto social con relación al fenómeno que tienen un impacto inmediato en el espacio público. Asume también las funciones de Observatorio del *sinhogarismo* en el espacio público en la ciudad, y se coordina de manera periódica con los distritos y con las Áreas del Ayuntamiento de Barcelona y también con otras Administraciones. Participa en la Red de Atención a Personas Sin Hogar de Barcelona (RAPSH), que forma parte del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva, así como la Red de Jóvenes de Barcelona, impulsada por el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona.

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Cumplir la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales
- ✓ Ley 14/2010, del 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia
- ✓ Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley 26/2015
- ✓ Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011
- ✓ Plan de inclusión social 2016-2019 (lo dice el pliego del SASSEP) / Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017 2027
- ✓ Plan de Lucha Contra el Sinhogarismo 2016-2020

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Libertad individual
- ✓ Desarrollo vital en condiciones dignas

Deberes:

- ✓ Comportarse de acuerdo con unos estándares básicos de convivencia y civismo y respetar las normas de conducta previstas en la Ordenanza de civismo municipal
- √ Nadie puede menoscabar los derechos de las otras personas, ni atentar contra su dignidad o su libertad de acción
- ✓ Tratar con respeto, atención, consideración y solidaridad especiales a aquellas personas que, por sus circunstancias personales, sociales o de cualquier otra índole, más lo necesiten
- ✓ Utilizar correctamente los espacios públicos
- ✓ Colaborar con las autoridades municipales o sus agentes en la erradicación de las conductas que alteren, perturben o lesionen la convivencia ciudadana

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Que el promedio mensual de las personas sin hogar que pernoctan en el espacio público vinculadas y atendidas por el servicio con relación al total de personas detectadas supere el 50%.
- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia 6-16 atendida esté efectivamente escolarizada (educación obligatoria).
- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia o-17 atendida esté vinculada al CAP de referencia.
- ✓ Que el 100% de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas.
- ✓ Que la duración media de los episodios abiertos de atención no supere los 2 años.

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

Descripción

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

cinco dimensiones de intervención:

- 1. Atención social a las personas, familias y colectivos en situación de sinhogarismo con un grado alto de vulnerabilidad social, y que hacen uso del espacio público para pernoctar o que viven y pernoctan en asentamientos y en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento en el territorio de la ciudad de Barcelona, de las zonas especiales y de los intercambiadores de Barcelona -Aeropuerto el Prat, la Estación de Sants y la Estación del Norte. Las personas, familias y colectivos no tienen vinculación con los servicios sociales territoriales, y se les ofrece la atención social propia de un servicio social básico en medio abierto y en los propios asientos o infraviviendas con dinámica de asentamiento, mediante la atención a nivel individual ya nivel grupal.
- 2. Observatorio del *sinhogarismo* en la Ciudad. Acontece el servicio municipal de referencia sobre la realidad y la situación actualizada del *sinhogarismo* en la ciudad. Recoge, centraliza, sistematiza y analiza datos del entorno, de las ubicaciones, de las tendencias y flujos, y de las personas en situación sin hogar que viven en el espacio público, en asentamientos irregulares, en infraviviendas con dinámica de asentamiento y otras dinámicas de exclusión que se dan en el espacio público. El análisis de esta información se traduce en la elaboración de informes y mapas de prospección que se distribuyen en el Departamento de Servicios Sociales en el Espacio Público del IMSS y territorialmente los distritos de la ciudad y en informes para la prevención y la intervención y para la mejora de las políticas de atención social.
- 3. Información y orientación a otros colectivos con dinámica de exclusión, como las personas agitadores, limpiacristales y mendigos, que no son sujeto de atención social del servicio, a excepción de que se encuentren además en una situación de *sinhogarismo*. La prospección periódica y sistemática en itinerarios planificados permite detectar y actualizar datos de la presencia de personas y colectivos con dinámicas de exclusión social presentes en el espacio público (como las de mendigar, limpiacristales y/u otras situaciones emergentes que se produzcan en la ciudad de Barcelona). En estos casos el SASSEP debe valorar qué servicio de atención social es el adecuado para estas personas y las orienta al mismo.
- 4. Intervención comunitaria en el entorno para facilitar la convivencia y la cohesión social, desarrollando el trabajo con los actores del territorio y favoreciendo la corresponsabilidad y la colaboración. En el transcurso de sus itinerarios del servicio establece contacto con los actores del territorio (vecinos, entidades, otros servicios...) para establecer el mapa, mantenerlo actualizado y desarrollar las necesarias relaciones con el entorno comunitario para a la intervención social con una perspectiva comunitaria.
- 5. Liderar la ejecución del Recuento de personas sin hogar de la RAPSH, Red de atención a las personas sin hogar, que integra el Ayuntamiento junto con entidades del Tercer Sector. El Recuento tiene como finalidad añadir conocimiento sobre la realidad de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona y sensibilizar a la ciudadanía sobre la situación de las personas sin hogar, movilizando la participación de voluntarios y de todas las entidades de la RAPSH. Se realiza con una periodicidad bianual y en que no se realiza elabora un informe de diagnosis, la dirección técnica del que también corresponde al SASSEP.

Ofrece

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

Coste y	forma a	le Pago
---------	---------	---------

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

- ✓ Dispone de equipos específicos de intervención que actúan los intercambiadores principales de la ciudad y sus entornos inmediatos: Aeropuerto de Josep Tarradellas Barcelona El Prat, Estación de Sants, Estación del Norte.
- ✓ La activación del servicio es por:
 - **Proactividad:** el SASSEP prospecta el espacio público de la ciudad, detecta las personas en situación de *sinhogarismo* y trabaja para el establecimiento de un vínculo social que posibilite la atención social y la derivación a la red de servicios sociales básicos de la ciudad. De lunes a viernes, horario diurno (60% de la jornada) y horario nocturno (40% de la jornada). El servicio también está disponible en turnos de fines de semana y festivos, por si se requiere de una intervención de urgencia.
 - Derivación de otros servicios: otros servicios del DSSIEP así como las entidades de la Red de Atención a Personas Sin Hogar (RAPSH), Centros de Servicios Sociales, Distritos, Cuerpos de Seguridad, APC, SAIER, etc.

Canales de Gestión

✓ Presencial:

- atención en medio abierto
- mediante cita previa con el/la referente social del caso, en las oficinas de la calle Casp 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>:

- atención en medio abierto
- mediante cita previa con el/la referente social del caso, en las oficinas de la calle Casp 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h
- ✓ <u>Telefónico / Telemático</u>: las personas que acepten el vínculo disponen del contacto telefónico y/o del correo del/de la profesional que referencia el caso

Objetivo de gestión

✓ Que la media mensual de las personas sin hogar que pernocten en el espacio público, vinculadas y atendidas por el servicio con relación al total de personas detectadas, supere el 50%.

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

Descripción

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

En los casos de dinámica de asentamiento en espacio público (es decir, espacios o áreas urbanas públicas -parques, plazas, jardines- ocupados por una/s persona/s de manera permanente y habitual para pernoctar, hacer uso de vivienda y realizar actividades relacionadas con la recogida de chatarra u otras actividades de economía sumergida), el SISFCM interviene exclusivamente con las mujeres embarazadas para garantizar el acceso a la cobertura sanitaria y el correcto

seguimiento médico del embarazo. Las situaciones de negativa a hacer un seguimiento del embarazo serán comunicadas a la Dirección General de Atención a la Infancia (DGAIA) mediante los canales adecuados.

No es objeto del servicio atención a menores en la calle. Ante la presencia de pernocta de menores en el espacio se comunica la situación a la DGAIA, según ley del menor 14/2010 del 27 de mayo o en Fiscalía en su caso mediante los canales adecuados. El ámbito de intervención es toda la ciudad de Barcelona y la atención social se desarrolla mayoritariamente al propio asiento sin detrimento de las entrevistas en el local del servicio y las sesiones grupales y las acciones comunitarias.

El SISFCM:

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

La activación del servicio es por:

- ✓ Proactividad: el servicio tiene entre sus funciones la detección y recogida de información de las familias con menores y embarazadas. En las visitas que el servicio respecto a las familias ya usuarias es posible que contacte con otros núcleos familiares objeto de intervención socioeducativa y se valore la necesidad de atención.
- ✓ **Derivación de otros servicios**: otros servicios del DSSIEP así como las entidades de la Red de Atención a Personas Sin Hogar (RAPSH), los Centros de Servicios Sociales, los distritos, etc.

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
 - atención en medio abierto
 - mediante cita previa con el/la referente social del caso, en las oficinas de la calle Casp 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
 - atención en medio abierto

- mediante cita previa con el/la referente social del caso, en las oficinas de la calle Casp 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h
- ✓ <u>Telemático</u>: las personas que acepten el vínculo disponen del correo del/de la profesional que referencia el caso
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas que acepten el vínculo disponen del contacto telefónico del/de la profesional que referencia el caso

Objetivo de gestión

- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia 6-16 atendida esté efectivamente escolarizada (educación obligatoria).
- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia o-17 atendida esté vinculada al CAP de referencia.

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

Descripción

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

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

- ✓ El proceso migratorio realizado los genera duelo migratorio, y se encuentran en un entorno cultural diferente al propio de origen y desconocido.
- ✓ carecen de recursos personales para afrontar su situación.
- ✓ no cuentan con referentes positivos a su alrededor.
- ✓ se encuentran en situación de calle o infravivienda.
- ✓ tienen una débil vinculación a los recursos y entidades del territorio, a menudo con una pluralidad de referentes profesionales.
- ✓ sufren deterioro físico, enfermedades y/o infecciones graves.
- ✓ presentan deterioro psicológico y/o consumo de tóxicos.
- √ tienen una situación administrativa y jurídica no regular.
- ✓ ya veces, no se adecuan a los recursos existentes (menores y jóvenes refractarios).

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

El SDI:

- ✓ Realiza funciones de observatorio.
- ✓ Detecta la población objeto de su intervención en el ámbito territorial de la ciudad de Barcelona.
- ✓ Acompaña las personas menores de edad en el sistema de protección y, en caso de rechazo, trabaja desde la perspectiva de reducción de daños.
- ✓ Proporciona atención socioeducativa a jóvenes ex tutelados y el resto del estado español de

- hasta 21 años, y jóvenes de 18 a 21 años que no han accedido previamente a ningún sistema de protección a la infancia y la adolescencia estatal.
- ✓ Desarrolla trabajo comunitario tanto a los entornos de los centros de menores de la DGAIA, como los espacios de estancia y pernocta.
- ✓ Participa en varias mesas de coordinación (Distritos, GUB, CME, CSSB, DGAIA, ASJTET, OAM, Justicia Juvenil, Prisiones, Recursos para jóvenes vulnerables).

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

La activación del servicio es por:

- ✓ **Proactividad:** el SDI prospecta el espacio público de la ciudad, detecta los niños, adolescentes y jóvenes objeto de su intervención, y trabaja para el establecimiento de un vínculo social que posibilite la atención social adecuada a cada situación . Se establecen dos franjas horarias, diurna (8 a 22h) y nocturna (22 a 3h), de lunes a viernes. El servicio también está disponible en turnos de fines de semana y festivos, por si se requiere de una intervención de urgencia.
- ✓ **Derivación de otros servicios**: otros servicios del DSSIEP así como las entidades de la Red de Atención a Personas Sin Hogar (RAPSH), Centros de Servicios Sociales, Distritos, Cuerpos de Seguridad, APC, SAIER, etc.

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - atención en medio abierto
 - mediante cita previa con el/la referente social del caso, en las oficinas de la calle Casp 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
 - atención en medio abierto
 - mediante cita previa con el/la referente social del caso, en las oficinas de la calle Casp 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h
- ✓ <u>Telemático</u>: las personas que acepten el vínculo disponen del correo del/de la profesional que referencia el caso
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas que acepten el vínculo disponen del contacto telefónico del/de la profesional que referencia el caso

Objetivo de gestión

- ✓ Que el 100% de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas.
- ✓ Que la duración media de los episodios de atención no supere los 2 años.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

DESCRIPCIÓN

Los servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos de forma personalizada y están integrados por un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con el objetivo de mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas.

Según la necesidad de ayuda de la persona afectada para llevar a cabo varias de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley 39/2006 son los siguientes:

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ <u>Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales</u> y <u>Decreto 142/2010, de 11 de octubre</u>, por el que se aprueba la cartera de Servicios Sociales 2010-2011, prorrogada y ampliada su vigencia para 2012.
- ✓ <u>Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención</u> a las personas en situación de dependencia y normativa que la desarrolla.
- ✓ Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento. Derechos Sociales.
- ✓ Orden de Bienestar Social y Familia. Orden BSF/130/2014.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

a la situación personal de dependencia.

- 3. Prestación de los servicios relacionados que sean procedentes.
- 4. Seguimiento, renovación, modificación o finalización de los acuerdos de atención.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Que, al menos, el 50% de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera entrevista.

MODALIDAD 1: ELABORACIÓN DE PROGRAMAS INDIVIDUALES DE ATENCIÓN (PIA)

Descripción

Los servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos de forma personalizada y están integrados por un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con el objetivo de mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas.

Entre las funciones de los servicios sociales básicos se incluye la elaboración de los programas individuales de atención (PIA), enmarcados en la aplicación de la Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (en adelante, LAPAD).

Los PIA recogen la propuesta de servicios y prestaciones elaborada por el técnico municipal y consensuada con el interesado, de acuerdo con su situación y sus necesidades. Todas las propuestas PIA están sujetas a validación y acaban siendo formalizadas con la emisión de una nueva resolución por parte de la Generalitat de Catalunya.

Ofrece

Atención. Acompañamiento. Económico.

Prestaciones descritas en la LAPAD:

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

Coste y forma de Pago

La emisión de los PIA es gratuita.

Centros Prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
- ✓ SADEP ATENCIÓN (Servicio de Atención a la Dependencia de los Distritos de Nou Barris y Sant Andreu)

Información complementaria

✓ En los distritos de Sant Andreu y Nou Barris la elaboración de los PIA recae en un equipo

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - en los centros prestadores (centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona)
 - puntos de registro, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre
- ✓ <u>Telefónico</u>: 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>), y en la dirección indicada por el solicitante y en el SADEP Atención
- ✓ <u>Telefónico</u>: 900 922 357, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h, y en el número indicado por el solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por el solicitante

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

✓ Realizar 4.500 PIA como mínimo.

MODALIDAD 2: AYUDA A DOMICILIO, DENTRO DE LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Descripción

Conjunto de actividades que se realizan básicamente en el hogar de la persona o familia, dirigidas a proporcionar atención personal y, de manera complementaria, en determinados casos, ayuda en la limpieza y el mantenimiento del hogar a personas o familias residentes en Barcelona, con dificultades para desarrollar las actividades de la vida diaria, dificultades de integración social o con falta de autonomía personal, y valoradas desde los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Barcelona y desde otros servicios que este determine.

La ayuda a domicilio tiene dos vertientes:

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

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

Este servicio no se dirige exclusivamente a personas con dependencia reconocida, sino que también atiende a otras personas en riesgo. Está enmarcado en el Departamento de atención social para la gente mayor y para la promoción de la autonomía personal.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito. **Copago.** La LAPAD contempla en el artículo 33 la participación de los beneficiarios en el coste de las prestaciones no económicas. En Cataluña, el despliegue normativo al respecto está recogido en la <u>Orden BSF/130/2014</u>.

<u>Pago</u>: Emisión de recibo mensual, en función del porcentaje de copago que corresponde al usuario y de las horas de prestación.

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Información complementaria

Los CSS son el lugar donde se puede pedir información y cita previa para valorar la solicitud del servicio.

Calendario e intensidad del acompañamiento según la prescripción del Centro de Servicios Sociales. En condiciones normales, se presta en horarios laborales, excluyendo sábados por la tarde, domingos y festivos y horarios entre las 22.00 y las 7.00 horas.

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>) y en la dirección indicada por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h, y en el número indicado por el solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por el solicitante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: el servicio se presta en el domicilio del solicitante

Objetivo de gestión

✓ La ratio media mensual de horas de servicio prestado/persona atendida (global anual de ciudad) será superior a 20 horas.

MODALIDAD 3: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

Descripción

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

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

La teleasistencia básica facilita la asistencia a las personas usuarias de forma permanente, les 24 horas del día y todos los días del año con el objetivo de dar una respuesta inmediata ante situaciones de petición de ayuda y ofrece de forma permanente una respuesta inmediata y adecuada a las necesidades presentadas, bien mediante las unidades móviles del servicio, o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad (bomberos, o61, etc.). También actúa de forma preventiva, manteniendo un contacto continuado con la persona usuaria a través de llamadas telefónicas periódicas para evitar situaciones de inseguridad o aislamiento.

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

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

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Servicio gratuito para usuarios con línea telefónica fija.

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

Pago: En el caso de haber efectuado el pago, éste se hace a través de domiciliación bancaria.

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Información complementaria

- ✓ Tecnología básica instalada en el domicilio.
- ✓ Tres niveles de atención y asistencia, en función de las características sociales y sanitarias de la persona: bajo, medio y alto.
- ✓ Los profesionales del servicio le recomendarán aquellas prestaciones tecnológicas y de atención que más se ajusten a sus necesidades y estilo de vida, teniendo siempre en cuenta su punto de vista.
- ✓ Custodia de llaves.
- ✓ Seguimiento telefónico cada 45, 30 o 15 días, dependiendo el nivel.
- ✓ Campañas de apoyo en el envejecimiento activo y de hábitos de vida saludable mediante llamadas, materiales informativos y talleres.
- ✓ Campañas de seguridad y prevención.
- ✓ Movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, social y domiciliaria.
- ✓ Programas de apoyo para las personas cuidadoras.
- ✓ Servicio de geo-localización para personas con deterioro cognitivo leve o moderado que cuentan con una persona de referencia
- ✓ Tecnología avanzada en los casos en los que se estime oportuno.
- ✓ Recordatorios de agenda (visitas médicas, toma de medicación...).
- ✓ Llamadas masivas en situaciones de emergencias.
- ✓ Información, orientación y derivación hacia otros programas de apoyo a las personas, en los casos que requieran un apoyo más intensivo (por ejemplo, servicios sociales básicos, "Vínculos" o servicios de voluntariado social).

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - en los CSS (centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona)
 - en las <u>áreas básicas de salud</u>, correspondientes al domicilio
 - en la oficina OAC de la plaza de Sant Miquel http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
- ✓ <u>Telemático</u>: a través de l'oficina virtual de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona. <u>https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca</u>

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - en los CSS (centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona)
 - en las <u>áreas básicas de salud</u> correspondientes al domicilio
- ✓ <u>Telefónico</u>: el equipamiento se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar la cita de instalación

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio de la persona usuaria
- ✓ <u>Telefónico</u>: la empresa prestadora del servicio llama a la persona usuaria para coordinar la visita de alta

Objetivo de gestión

✓ Realizar la instalación del servicio en el hogar en un máximo de 15 días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento, en un 80% de los casos, siempre que no sea por causas ajenas a la gestión del servicio.

✓ Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 8,5.

SERVICIO DE APOYO A LOS DESAHUCIOS

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Cumplimiento normativo como respuesta a la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales
- ✓ <u>Decreto 142/2010, de 11 de octubre</u>, cartera de servicios sociales 2010-2011.
- ✓ Reglamento por el que se regula el servicio de almacenaje de utensilios procedentes de desahucios judiciales, publicado el 21/05/1999 en el BOPB

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

Deberes:

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

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Información sobre el servicio en los centros de servicios sociales que corresponda por domicilio.
- 2. El profesional del Centro de Servicios Sociales activa el servicio en fecha y hora concreta.
- 3. Un transporte se presencia en el domicilio en la fecha y hora concretada previamente para hacer la retirada de los utensilios y los almacena en el almacén previamente contratado.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>), y en el domicilio del solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h, y en el teléfono del solicitante

Canales de Recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Que el número de servicios realizados del guardamuebles sea como mínimo el 90% de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio.
- ✓ Que el número de servicios realizados de transporte sea como mínimo el 90% de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio.

SERVICIO SOCIAL BÁSICO DE PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

- ✓ Intervención a demanda cuando se detecta un grave conflicto de naturaleza social, origen multifactorial y otra complejidad, y se comprueba que es inviable la acción de los servicios estándares disponibles en el territorio.
- ✓ Actuación preventiva sobre dinámicas y usos emergentes del espacio público en la ciudad, que pueden resultar problemáticos y que pueden dificultar la convivencia y el uso compartido del espacio público.
- ✓ Intervención social de proximidad exclusivamente sobre el espacio público.

GARANTÍA

Cumplimiento normativo como respuesta a la normativa reguladora del servicio.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

✓ Libertad individual.

Deberes:

- ✓ Comportarse de acuerdo con unos estándares básicos de convivencia y civismo y respetar las normas de conducta previstas en la Ordenanza de civismo municipal.
- ✓ Nadie puede menoscabar los derechos de las otras personas, ni atentar contra su dignidad o su libertad de acción.
- ✓ Tratar con respeto, atención, consideración y solidaridad especiales a aquellas personas que, por sus circunstancias personales, sociales o de cualquier otra índole, más lo necesiten.
- ✓ Utilizar correctamente los espacios públicos.
- ✓ Colaborar con las autoridades municipales o sus agentes en la erradicación de las conductas que alteren, perturben o lesionen la convivencia ciudadana.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Recepción de demanda de actuación (incluye protocolo de demanda).
- 2. Intervención inicial mediante la que se hace la diagnosis (incluye informe).
- 3. Intervención integral del Plan de choque (incluye informe).
- 4. Plan de trabajo social y seguimiento (incluye informe final).

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Distrito de Ciutat Vella (01)
- ✓ Distrito de L'Eixample (02)
- ✓ Distrito de Sants-Montjuïc (03)
- ✓ Distrito de Les Corts (04)
- ✓ Distrito de Sarrià-Sant Gervasi (05)
- ✓ Distrito de Gràcia (06)

- ✓ Distrito de Horta-Guinardó (07)
- ✓ Distrito de Nou Barris (08)
- ✓ Distrito de Sant Andreu (09)
- ✓ Distrito de Sant Martí (10)
- ✓ Gerencia municipal, ámbito ciudad

Información complementaria

- ✓ Hay que tener en cuenta que el ciudadano puede informar de un conflicto, pero quien activa el servicio es siempre el distrito, Áreas y/o Gerencia Municipal.
- ✓ El servicio se organiza en 4 equipos, 2 de abordaje transversal y 2 de abordaje especializado:
 - Equipo de abordaje transversal A (EAT-A), de intervención prioritaria en los distritos del

- Eixample, Sants Montjuïc, Les Corts, Horta-Guinardó y Nou Barris.
- Equipo de abordaje transversal B (EAT-B), de intervención prioritaria en los distritos de Ciutat Vella, Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Sant Andreu y Sant Martí.
- Equipo de abordaje especializado de agrupaciones urbanas de Jóvenes (EAAUJ), de intervención prioritaria con el colectivo de jóvenes del conjunto de distritos de la ciudad.
- Equipo de abordaje especializado de abordaje de la venta ambulante no autorizada (Eavan),
 de intervención prioritaria con el colectivo de vendedores ambulantes del conjunto de distritos de la ciudad.

Canales de Petición

✓ <u>Derivación</u>: por encargo de los Distritos o Áreas del Ajuntament de Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
 - en el espacio público delimitado por el demandante
 - mediante de cita previa, en las oficinas de la calle Caspe 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h
- ✓ <u>Telemático</u>: a través del correo electrónico, teléfono o dirección que haya indicado la persona que detecta la situación de conflicto en el espacio público

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
 - en el espacio público, delimitado por el demandante, según el proyecto definido previamente (días, horas y contactos con las personas implicadas)
 - mediante de cita previa, en las oficinas de la calle Caspe 126 bajos, de lunes a jueves de 9 a 18h y viernes de 9 a 14h

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ El número de intervenciones realizadas tiene que ser como mínimo el 80% del número de intervenciones solicitadas.
- ✓ La presencia del servicio en un territorio tiene que ser como mínimo de una media de tres meses por el total de intervenciones realizadas.

Servicio de Acogida Residencial para Personas Mayores

DESCRIPCIÓN

Servicio de acogida residencial de carácter temporal o permanente para personas mayores que quieran ingresar.

UTILIDAD

- ✓ Alojamiento
- ✓ Manutención.
- ✓ Acogida y convivencia
- ✓ Apoyo personal

GARANTÍA

Servicio especializado y con amplio conocimiento de las necesidades, los recursos y las operativas que cubrir.

- ✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales
- ✓ <u>Decreto 142/2010, de 11 de octubre</u>, Cartera de Servicios Sociales 2010-2011.
- ✓ <u>Ley 39/2006, de 14 de diciembre</u>, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Consulta el apartado 7.3.1 del Documento contractual de centros adjudicatarios del servicio.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Solicitud de valoración de dependencia por parte del usuario.
- 2. Resolución de PIA y notificación a la persona usuaria.
- 3. Inscripción en la lista de espera de la residencia.
- 4. Confirmación de plaza residencial cuando exista la vacante que se asigna por orden de inscripción.
- 5. Preingreso de la persona usuaria, siguiendo el orden de la lista de espera, con visita al domicilio, siempre que sea posible, en el que se programará una visita al centro residencial con el fin de conocer las instalaciones y al profesional que le atenderá, así como las instrucciones para la documentación que se deba aportar, la ropa marcada con el nombre y apellido, los utensilios personales de higiene y elementos personales de su habitación. Se facilitará el contrato asistencial y el reglamento de régimen interior.
- 6. Ingreso de la persona usuaria en el centro residencial asignado.

Ofrece

Instalaciones. Recursos materiales. Acompañamiento personal. Alojamiento. Manutención. Apoyo personal.

Coste y forma de Pago

Precio público.

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/regulacioSL2016.pdf

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Información complementaria

Es necesario haber obtenido antes la valoración de la Ley de la dependencia.

Canales de Petición

✓ <u>Presencial</u>: en los CSS (<u>centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona</u>)

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - en los CSS (centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona)
 - en el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en las residencias municipales, en el momento del ingreso del usuario

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Que la cobertura de las plazas residenciales sea del 90% mínimo de la media ponderada de ciudad durante el año.

SUBVENCIONES DE VACACIONES PARA LAS PERSONAS MAYORES

DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Barcelona ofrece hasta 2.000 subvenciones de un 40% de descuento a las personas mayores y, en su caso, a sus parejas y a sus hijos con discapacidad reconocida, empadronadas en Barcelona y con pocos recursos económicos para el disfrute de unas vacaciones.

UTILIDAD

Ofrecer a las personas mayores y, en su caso, a los hijos discapacitados y con pocos recursos económicos la posibilidad de disfrutar de unas vacaciones (en temporada turística baja) en diversas ciudades del Estado español.

GARANTÍA

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), para la gestión del programa "Vacaciones para mayores".

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Véase:

http://www.imserso.es/imserso_o1/envejecimiento_activo/vacaciones/condiciones_para_participar/index.htm

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/gentgran/ca/canal/viatjar-creixer

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Véase

 $\underline{https://w3o.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?\&stpid=19970000383\&style=\\ \underline{ciudadano\&language=es}$

Ofrece

Documento. Económico. Resolución de subvención.

Coste y forma de Pago

Véase Viajes para las personas mayores subvencionados por el Ayuntamiento de Barcelona

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Promoción de las Personas Mayores
- ✓ Barceló Viajes, SL B the travel brand

Información complementaria

Una vez baremadas y puntuadas las solicitudes se ordenan según la puntuación. Las 2.000 primeras son las que se otorgarán y las siguientes, si cumplen con los requisitos entran en una lista de espera. Las que no cumplen son denegadas. Se informa a los/las solicitantes.

Canales de Petición

✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, <u>http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-</u>

ciutadana/presencials/oac

Canales de Recepción

✓ <u>Correo postal</u>: en el domicilio del solicitante

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Informar al 100% de los solicitantes del resultado de su solicitud y de la visita para contratar el viaje con una antelación mínima de 15 días antes de la cita con la agencia de viajes.
- ✓ Baremación de las solicitudes de subvención antes de 45 días hábiles en el 100% de los casos.

Servicio de Atención a las Personas con Discapacidad

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

- ✓ Emisión de la tarjeta azul de aparcamiento individual para un periodo de uno a diez años.
- ✓ Emisión de la tarjeta azul de aparcamiento colectivo para un periodo máximo de 10 años.
- ✓ Emisión de la tarjeta blanca para el transporte puerta a puerta para las personas con certificado de discapacidad y baremo de movilidad reducida.
- ✓ Formación, orientación, búsqueda de empleo o inserción laboral de las personas atendidas en el servicio de asesoramiento laboral.
- ✓ Emisión de un contrato para la obtención del servicio de asistente personal.
- ✓ Emisión de un dictamen y elaboración de un plan de atención para los niños con discapacidad atendidos por los equipos.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley de servicios sociales de Cataluña
- ✓ Lev de accesibilidad de Cataluña
- ✓ Real decreto legislativo 1/2013, texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Solicitud por parte del interesado.
- 2. Validación de documentación.
- 3. Revisión del expediente.
- 4. Resolución.
- 5. Comunicación/entrega al solicitante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Conceder el 90% de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días.
- ✓ Conceder el 90% de las tarjetas de aparcamiento colectivas en un plazo máximo de 30 días.
- ✓ Conceder el 90% de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días.
- ✓ Valorar anualmente el 100% de las nuevas solicitudes de asistente personal.
- ✓ Incorporar al servicio el 25% de las nuevas solicitudes de asistente personal.
- ✓ Elaborar anualmente el 90% de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días.

- ✓ Atender al 95% de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 20 días.
- ✓ Atender al 85% de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.

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

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Información complementaria

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

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

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

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

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

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

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
 - oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
 - Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
- ✓ <u>Telemático</u>:

https://w3o.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&sty_le=ciudadano&language=ca

✓ Telefónico: 010

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Canales de Recepción

✓ <u>Correo postal</u>: domicilio del solicitante

Objetivo de gestión

✓ Conceder el 90% de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

MODALIDAD 2: CONCESIÓN DE LA TARJETA DE APARCAMIENTO COLECTIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Descripción

Tarjeta de aparcamiento de transporte colectivo para personas con discapacidad y movilidad reducida, que en el territorio de Cataluña permite estacionar el vehículo de manera gratuita y durante el tiempo imprescindible para recoger o dejar a personas con discapacidad y movilidad reducida, en las zonas verdes y azules y de carga y descarga, y en cualquier lugar de la vía pública, siempre que no impida la circulación de vehículos o peatones. Se concede a las personas jurídicas. Se debe aportar la siguiente documentación: DNI del titular, permiso de circulación del vehículo y ficha técnica del vehículo. Se debe acreditar la representación legal.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Información complementaria

Esta tarjeta se concede especialmente a las entidades y permite realizar el transporte colectivo de usuarios. Por tanto, los usuarios del transporte deben viajar en él o estar a punto de viajar en él.

Otorgada para el carné de conducir del conductor.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
- ✓ <u>Telemático</u>:

https://w3o.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&sty_le=ciudadano&language=ca_

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Canales de Recepción

✓ Correo postal: domicilio del solicitante

Objetivo de gestión

✓ Conceder el 90% de las tarjetas colectivas en un plazo máximo de 30 días.

MODALIDAD 3: CONCESIÓN DE LA TARJETA BLANCA PARA EL TRANSPORTE ESPECIAL PUERTA A PUERTA

Descripción

Tarjeta que permite hacer uso del transporte especial puerta a puerta. Este transporte se realiza en autocares o bien en taxis. Los taxis pueden ser taxis adaptados o taxis estándares. Los viajes que el usuario puede realizar son transportes fijos (se viaja de manera regular) o bien transportes esporádicos.

Ofrece

Tarjeta. Tarjeta que hace posible que su titular pueda pedir el <u>servicio puerta a puerta de transporte especial para personas con dificultades graves de movilidad.</u>

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

Para pedir la renovación hay que volver a hacer la solicitud de la tarjeta, especificando que se trata de una renovación.

Para pedir un duplicado por pérdida de una tarjeta vigente, hay que llamar al <u>Instituto Municipal</u> <u>de Personas con Discapacidad</u>. En este caso, no es necesario aportar documentación.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Información complementaria

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

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
 - oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
 - Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
- ✓ <u>Telemático</u>:

 $\frac{\text{https://w3o.bcn.cat/APPS/portal/ramits/portal/channel/default.html?\&stpid=19970000181\&style=ciudadano\&language=ca}{\text{https://w3o.bcn.cat/APPS/portal/ramits/portal/channel/default.html?\&stpid=19970000181\&style=ciudadano\&language=ca}{\text{https://w3o.bcn.cat/APPS/portal/ramits/portal/channel/default.html?\&stpid=19970000181\&style=ciudadano\&language=ca}{\text{https://w3o.bcn.cat/APPS/portal/ramits/portal/channel/default.html?\&stpid=19970000181\&style=ciudadano&language=ca}{\text{https://w3o.bcn.cat/APPS/portal/channel/default.html?&stpid=19970000181\&style=ciudadano&language=ca}{\text{https://w3o.bcn.cat/APPS/portal/channel/default.html?}}$

✓ Telefónico: 010

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Canales de Recepción

✓ Correo postal: domicilio del solicitante

Objetivo de gestión

✓ Conceder el 90% de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días.

MODALIDAD 4: ITINERARIOS LABORALES REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ASESORAMIENTO LABORAL (EAL)

Descripción

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

Ofrece

Información/Orientación.

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Canales de Petición

- ✓ <u>Telemático</u>: <u>ealocupacio@bcn.cat</u>
- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL)</u> del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934 132 839

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: ealocupacio@bcn.cat
- ✓ <u>Presencial</u>: <u>Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934 132 839 y en el teléfono detallado por el solicitante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en la <u>oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL)</u> del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Objetivo de gestión

✓ Elaborar anualmente el 90% de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días.

MODALIDAD 5: SELECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE CANDIDATOS PARA PUESTOS DE TRABAJO EN EMPRESAS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ASESORAMIENTO LABORAL (EAL)

Descripción

Servicio especializado en la inserción laboral de personas con discapacidad, en el mercado ordinario de trabajo. Pueden utilizar el servicio las empresas que quieren contratar a trabajadores con discapacidad.

Ofrece

Información/Orientación. Propuesta de candidatos para ocupar un puesto de trabajo.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL)</u> del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934 132 839

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934 132 839 y en el teléfono detallado por el solicitante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en la <u>oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL)</u> del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Objetivo de gestión

✓ El 90% de las empresas atendidas en un periodo inferior a 30 días.

MODALIDAD 6: ASISTENTE PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

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

Pago: Descuento de la aportación.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Información complementaria

El Servicio de Asistente Personal tiene como misión:

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

En la prestación del servicio colaboran entidades y profesionales acreditados.

Canales de Petición

- ✓ <u>Telemático</u>: <u>ealocupacio@bcn.cat</u>
- ✓ Presencial: Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico <u>sap@bcn.cat</u>

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: ealocupacio@bcn.cat
- ✓ <u>Presencial</u>: <u>Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico <u>sap@bcn.cat</u> y en el del solicitante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

Objetivo de gestión

- √ Valorar anualmente el 100% de las nuevas solicitudes.
- ✓ Incorporar al servicio un mínimo del 25% de las nuevas solicitudes.

MODALIDAD 7: ATENCIÓN PRECOZ A LA INFANCIA CON DISCAPACIDAD

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Equipos Interdisciplinarios para la Pequeña Infancia (EIPI) de Ciutat Vella
- ✓ Equipos Interdisciplinarios para la Pequeña Infancia (EIPI) de Nou Barris

Información complementaria

Una vez realizada la solicitud por parte de los servicios derivantes o de la propia familia, se procede a una primera visita para recoger toda la información previa a la atención. Esta primera visita se realiza en un plazo no superior a los 15 días, y durante los 15 días siguientes se procede a la segunda visita, en la que se inicia la atención a los niños y sus familias.

Estos equipamientos forman parte de la red de centros de desarrollo infantil y atención precoz, que cuenta con otros equipamientos similares en Barcelona y el resto de Cataluña.

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en las direcciones de los centros prestadores EIPI
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos de los centros prestadores EIPI
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros prestadores EIPI

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en las direcciones de los centros prestadores EIPI

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 95% de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 30 días.
- ✓ Atender al 85% de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.
- ✓ Inicio de tratamiento inferior a 6 mesos (desde la 2ª acogida) en el 90 % de niños.

SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

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

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

Situaciones de urgencia más frecuentes:

- ✓ Pérdida repentina de alojamiento.
- √ Maltrato o sospecha de maltrato grave a un niño o a personas mayores o dependientes.
- ✓ Maltrato por violencia de género.
- ✓ Pérdida de autonomía funcional parcial o total (accidente, enfermedad repentina, etc.).
- ✓ Desaparición del cuidador principal.
- ✓ Falta de alimentación, principalmente personas en situaciones de especial vulnerabilidad: infancia, personas mayores, personas con discapacidad, etc.
- ✓ Otras necesidades perentorias puntuales: medicación urgente en caso de enfermedad.
- ✓ Necesidad imprescindible de desplazamiento por motivos familiares, laborales, etc.
- ✓ Cualquier otra situación en que las personas requieran de atención psicosocial inmediata.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10.
- ✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

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

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador (CUESB)
- ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico, <u>cuesb@bcn.cat</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: 900703030

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador (CUESB)
- ✓ Telefónico: 900 703 030 y en el teléfono del solicitante

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

Descripción

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

Ofrece

Económico. Con dinero en metálico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: cualquier ciudadano de la ciudad de Barcelona se puede dirigir por su cuenta a las dependencias del CUESB para que se realice la valoración
- ✓ <u>Telefónico</u>: en situaciones justificadas por falta de autonomía también podemos desplazarnos al domicilio de la persona solicitante, previa llamada al 900 703 030

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: con los profesionales psicólogos y trabajadores sociales del CUESB
- ✓ <u>Telefónico</u>: 900 703 030 y en el teléfono del solicitante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por parte del profesional del CUESB

Objetivo de gestión

✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

MODALIDAD 3: APOYO URGENTE A DOMICILIO

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: cualquier ciudadano de la ciudad de Barcelona se puede dirigir por su cuenta a las dependencias del CUESB para que se realice la valoración
- ✓ <u>Telefónico</u>: en situaciones justificadas por falta de autonomía también podemos desplazarnos al domicilio de la persona solicitante, previa llamada al 900 703 030

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio de la persona afectada. Los profesionales psicólogos y trabajadores sociales del CUESB realizan la valoración de la ayuda, que será desempeñada por los técnicos auxiliares del CUESB
- ✓ Telefónico: 900 703 030 y en el teléfono de la persona afectada

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio de la persona afectada, si se valora positivamente el servicio por parte de los profesionales del CUESB

Objetivo de gestión

✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

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

Aquella situación que implica minimizar los riesgos que puedan afectar al normal funcionamiento de la ciudad.

UTILIDAD

Situaciones de emergencia más frecuentes:

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley de servicios sociales 2007: Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales
- ✓ Ley 2/1985, sobre protección civil: https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf
- ✓ Ley 4/1997, de protección civil de Cataluña: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=145169
- ✓ Decreto de Alcaldía sobre la instrucción de la protección civil municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf
- ✓ Creación de la Comisión de Protección Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio PC municipal.pdf
- ✓ Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación médico-forense y de policía científica en sucesos con víctimas múltiples: https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

Este reconocimiento ha facilitado la ampliación de nuestra área de influencia a 22 municipios del Área Metropolitana.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10.
- ✓ Tiempo estándar de salida: 5 minutos.
- ✓ Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante $\ge 8/10$.
- ✓ Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - en el centro prestador (CUESB)

- en el lugar de los hechos

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: por los profesionales psicólogos y trabajadores sociales del CUESB

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por parte del profesional del CUESB

Objetivo de gestión

✓ Tiempo total de atención en emergencias: entre 180 y 210 minutos.

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO POR EMERGENCIA SOCIAL

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

o euros

Pago: Por expediente económico abierto a tal fin.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de Petición

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

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: por los profesionales psicólogos y trabajadores sociales del CUESB

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por

parte del profesional del CUESB

Objetivo de gestión

✓ Tiempo total de atención en emergencias: entre 180 y 210 minutos.

SERVICIO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA (SEAIA), EAIA (EQUIPO ESPECIALIZADO INFANCIA Y ADOLESCENCIA) Y SIFE (SERVICIO INTEGRACIÓN FAMILIAS EXTENSAS)

DESCRIPCIÓN

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

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

UTILIDAD

- ✓ Dar soporte técnico a los servicios sociales básicos y colaborar en las materias de su competencia, tanto a nivel de asesoramiento, como de derivación de las situaciones pertinentes, previo informe correspondiente.
- ✓ Hacer valoraciones especializadas de situaciones de posible desamparo de los niños derivados, tanto por la DGAIA como por los servicios sociales básicos, realizando los preceptivos informes con las propuestas de medidas legales y administrativas de protección necesarias.
- ✓ Promover, establecer y aplicar medidas de inserción social, laboral, educativa y familiar.
- ✓ Hacer el seguimiento, tratamiento y evaluación de las medidas de protección vigentes respecto a los niños y adolescentes, realizando los correspondientes informes de actualización, según la normativa vigente.
- ✓ Elaboración y control de los planes de mejora.
- ✓ Intervención educativa en el domicilio familiar.
- √ Valoración de la idoneidad de los núcleos de familia extensa, así como su seguimiento intensivo, por parte de los SIFE.
- ✓ Coordinarse con los servicios sociales básicos, con los profesionales de otros sistemas de bienestar social, con las entidades asociativas y con los otros servicios especializados.
- ✓ Otras funciones establecidas por el ordenamiento jurídico vigente.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ <u>Decreto 338/1986, de 18 de noviembre</u>, de regulación de la atención a la infancia y adolescencia con alto riesgo social.
- ✓ Orden 27 de octubre de 1987, por la que se establece el régimen jurídico de los EAIA en alto riesgo social.

- ✓ <u>Ley 14/2010, de 27 de mayo</u>, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.
- ✓ <u>Decreto 2/1997, de 7 de enero</u>, Reglamento de protección de los menores desamparados y la adopción.
- ✓ <u>Ley 12/2007, de 11 de octubre</u>, de servicios sociales.
- ✓ <u>Decreto 142/2010, de 11 de octubre</u>, que aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011.
- ✓ Ley orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia.
- ✓ Decreto 63/2022, de los derechos y deberes de los niños y los adolescentes en el sistema de protección, y del procedimiento y las medidas de protección a la infancia y la adolescencia que ha sido publicado hoy en el DOGC 8643 (https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=924783).
- ✓ Resto de requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

Deberes:

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

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Recepción de la demanda de intervención en un caso.
- 2. Coordinación con equipos técnicos para ampliar la información.
- 3. Análisis interno del caso mediante el equipo EAIA.
- 4. Designación de referente y correferente.
- 5. Entrevistas con la familia, el niño o adolescente y cualquier otra persona / familiar o profesional que puedan estar implicada en la situación del niño o adolescente.
- 6. Valoración y diagnóstico interdisciplinario.
- 7. Informe, propuesta técnica y de medida administrativa, y plan de trabajo.
- 8. Seguimiento del plan de trabajo y efectuar propuestas que se deriven de este.
- 9. Cierre de los casos que ya no requieran intervención del EAIA.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Tratamiento de las competencias parentales y de las consecuencias de maltrato en los niños y sus familias.

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Información. Económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona. Se cuenta con una red de 40 centros de servicios sociales repartidos por la ciudad donde se informa, se orienta y se atiende sobre los servicios y recursos sociales. Hay que buscar en el buscador de centros de la web http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/ cuál es el que corresponde por domicilio o, si se prefiere, se puede llamar al 936 197 311 (dispositivo de atención telefónico centralizado)

Canales de Petición

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

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en equipamientos. Véase http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8aoc/index 6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8coRCRD&vgnextchannel=78e 9a609394f9210VgnVCM10000074fea8coRCRD&lang=ca_ES

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
 - en equipamientos. Véase http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8aoc/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8coRCRD&vgnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8coRCRD&lang=ca_ES
 - a domicilio
 - otros equipamientos oficiales notificados previamente
- ✓ Correo postal: notificación a la dirección del tutor

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Que el número de niños nuevos atendidos en los EAIA no sea inferior a los 700 casos anuales.

CAMPAÑA DE VACACIONES DE VERANO (CVE)

DESCRIPCIÓN

Actividades de ocio y deportivas organizadas durante el período de las vacaciones de verano por entidades sociales homologadas por los distritos como oferta ciudadana accesible y de calidad, dirigidas a niños y adolescentes de 1 a 17 años.

UTILIDAD

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

GARANTÍA

El Ayuntamiento de Barcelona homologa las actividades de las entidades de ocio que quieren hacer una oferta de ocio en la ciudad, y garantiza que cualquier familia con necesidades socioeconómicas desfavorecidas pueda acogerse a una beca.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Veure:

- ✓ https://bop.diba.cat/anunci/3177543/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-de-vacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-dels-seus-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-adhesio-d-aquest-protocol-a-totes-les-entitats-que-organitzen-i-ofereixen-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona
- ✓ https://bop.diba.cat/anunci/3194825/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-devacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-i-dels-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-d-aquests-ultims-ajuntament-de-barcelona

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Veure:

- ✓ https://bop.diba.cat/anunci/3177543/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-de-vacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-dels-seus-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-adhesio-d-aquest-protocol-a-totes-les-entitats-que-organitzen-i-ofereixen-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona
- ✓ https://bop.diba.cat/anunci/3194825/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-de-vacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-i-dels-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-d-aquests-ultims-ajuntament-de-barcelona

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Veure:

- ✓ https://bop.diba.cat/anunci/3177543/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-de-vacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-dels-seus-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-adhesio-d-aquest-protocol-a-totes-les-entitats-que-organitzen-i-ofereixen-aquestes-activitats-ajuntament-de-barcelona
- ✓ https://bop.diba.cat/anunci/3194825/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-de-vacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-i-dels-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-d-aquests-ultims-ajuntament-de-barcelona

Ofrece

Evento. Actividad.

Coste y forma de Pago

Precios públicos municipales aprobados: https://bop.diba.cat/anunci/3194825/aprovacio-del-protocol-de-la-campanya-d-activitats-de-vacances-d-estiu-per-a-infants-i-adolescents-per-a-l-any-2022-i-d-aquests-ultims-ajuntament-de-barcelona

Pago: Transferencia bancaria.

Centros Prestadores

✓ https://vacances.barcelona.cat/ca/inscripcions

Información complementaria

https://bcn.cat/vacances

Canales de Petición

Inscripcions activitats:

✓ <u>Presencial/telemático</u>: en las entidades

Sol·licitud d'ajut:

✓ Telemático: OVT

Canales de Gestión

Inscripcions activitats:

✓ <u>Presencial/telemático</u>: en las entidades

Sol·licitud d'ajut:

✓ <u>Telemático</u>: OVT

Canales de Recepción

Inscripcions activitats:

✓ Presencial/telemático: en las entidades

Sol·licitud d'ajut:

✓ Telemático: OVT

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS

DESCRIPCIÓN

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

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

UTILIDAD

- ✓ Apoyo a las familias de los niños y adolescentes atendidos
- ✓ Atención a los niños y adolescentes en colaboración

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

Deberes:

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Sobre el Banco de Familias:

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

Sobre el Servicio de Colaboración:

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Número de niños atendidos, más de 60.
- ✓ Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60.

MODALIDAD 1: EL BANCO DE FAMILIAS

Descripción

Disponer de un Banco de Familias Colaboradoras activo y actualizado que se convierta en operativo para el servicio.

Ofrece

Atención. Incorporación al Banco de Familias Colaboradoras.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Sede del Servicio de Familias Colaboradoras (SFC)

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en la sede del servicio
- ✓ <u>Telemático</u>: al correo electrónico <u>sfc@bcn.cat</u>

✓ Telefónico: al teléfono 932 139 999

Canales de Gestión

✓ Presencial: en la sede del servicio y el domicilio del demandante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: la recepción del entregable se realiza mediante entrevista presencial en la sede del servicio

Objetivo de gestión

✓ Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60.

MODALIDAD 2: EL SERVICIO DE COLABORACIÓN

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Sede del Servicio de Familias Colaboradoras (SFC)

Información complementaria

La duración de la atención es hasta 6 meses después del inicio del servicio. Puede ser prorrogado en casos excepcionales.

Canales de Petición

✓ <u>Telemático</u>: al correo <u>sfc@bcn.cat</u> por parte del servicio social o educativo derivante

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en la sede del servicio y el domicilio del demandante

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: la recepción del entregable se realiza presencialmente mediante entrevista normalmente en la sede del servicio derivante

Objetivo de gestión

✓ Número de niños atendidos, más de 60.

Prevención y atención en situaciones de violencia machista

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

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

Servicios de información, sensibilización, asesoramiento y atención a las personas en los casos de violencias sexuales y machistas que se producen durante la celebración de fiestas ciudadanas y en zonas de elevada concentración de locales de ocio en la ciudad.

Prevención, detección y atención contra las agresiones y los acosos sexuales en espacios de ocio.

Detección, identificación, atención y recuperación de las personas atendidas por tráfico de seres humanos.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género
- ✓ Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista
- ✓ Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. El/la solicitante contacta con el Centro prestador y expone su situación
- 2. Análisis de la situación, se da información y orientación, y, en su caso, se asigna los recursos adecuados.
- A partir de ahí se hace un seguimiento y evaluación del servicio, haya o no derivación a servicios especializados, hasta que se hayan alcanzado los objetivos o cese la necesidad que motivó el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables.
- ✓ En situaciones de urgencia se atenderán antes de 4h. al SARA

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

Descripción

Los Puntos de Información y Atención a las Mujeres (PIAD) son servicios públicos, gratuitos y confidenciales del Ayuntamiento de Barcelona donde se ofrece información, asesoramiento y orientación a las mujeres en diferentes ámbitos. También se ofrecen servicios gratuitos de atención psicológica y asesoramiento jurídico.

Ofrece

Información/datos. Orientación. Asesoramiento jurídico. Grupos.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Puntos de Información a las Mujeres (PIAD)

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en los Centros Prestadores
- ✓ Telemático: en los correos electrónicos de los Centros Prestadores
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los Centros Prestadores

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en los Centros Prestadores
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos de los Centros Prestadores, y de quien haga la solicitud
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los Centros Prestadores, y de quien haga la solicitud

Canales de Recepción

✓ Presencial: en los Centros Prestadores

Objetivo de gestión

✓ Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAD's antes de cinco días laborables en el 90% de los casos.

MODALIDAD 2: ATENCIÓN Y ACOGIDA A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

Descripción

Atención y tratamiento psicológico a mujeres e hijos que han sufrido situaciones de violencia machista, seguimiento de los casos y acompañamiento en las actuaciones judiciales. Acogida en las situaciones de riesgo se ofrece la acogida de urgencia y de larga duración para elaborar procesos de recuperación de violencia machista.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA)

Información complementaria

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los Centros Prestadores
- ✓ <u>Derivación</u>: por parte de los CSS, PIAD, Distritos de la ciudad, cuerpos policiales, fiscalía, Consorcio Sanitario

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los Centros Prestadores
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos de los Centres Prestadores, y de quien hace la solicitud
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros prestadores, y de quien haga la solicitud

Canales de Recepción

✓ Presencial: en los Centros Prestadores

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 3: ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS

Descripción

Servicio de información, asesoramiento y tratamiento dirigido a hombres que quieren cambiar su manera de relacionarse, alejándose de las conductas violentas.

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Atención y tratamiento personalizado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

√ Servicio de Atención a Hombres para la Promoción de Relaciones no Violentas (SAH)

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los Centros Prestadores
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos de los Centros Prestadores
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros Prestadores

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los Centros Prestadores
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos de los Centros Prestadores, y del que hace la solicitud
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros Prestadores, y del que hace la solicitud

Canales de Recepción

✓ Presencial: en los Centros Prestadores

Objetivo de gestión

✓ Atender de forma inmediata a los hobres que acudan al servicio, en el 90% de los casos.

OTORGAMIENTO DE SUBVENCIONES PARA ENTIDADES DEDICADAS AL ÁMBITO DE LA JUSTICIA GLOBAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

DESCRIPCIÓN

Subvenciones para proyectos de cooperación internacional y educación para la justicia global, realizadas por iniciativa de entidades privadas sin ánimo de lucro, para contribuir al logro de los objetivos del Plan Dtor. de Cooperación Internacional y Solidaridad.

UTILIDAD

Cubre la necesidad de financiación de las ONGs y otras entidades ánimo de lucro para la realización de proyectos.

GARANTÍA

Transparencia y objetividad del proceso de selección y otorgamiento de las subvenciones, regulación para las bases y para las convocatorias de subvenciones.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

✓ Normativa Reguladora de las Subvenciones Municipales (NGRS) de 17/12/2010

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones
- ✓ Obligaciones relativas a la justificación y control de las subvenciones
- ✓ Los descritos en el documento de las Bases y Convocatoria

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Publicación de la convocatoria de subvenciones
- 2. Recepción y valoración de les solicitudes de subvención
- 3. Publicación de la resolución provisional
- 4. Tratamiento y respuesta a les alegaciones
- 5. Publicación de la resolución definitiva
- 6. Pago de las subvenciones
- Seguimiento de los proyectos subvencionados incluyendo valoración de las reformulaciones, en su caso.
- 8. Recepción y revisión de la documentación justificativa de las subvenciones

Ofrece

Documento. Económico. Resolución. Subvención

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Dirección de Servicios de Justicia Global y Cooperación Internacional

Información complementaria

Véase: http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/cooperacio-internacional/convocatoria-barcelona-solidaria/subvencions-obertes

Canales de Petición

✓ Telemático:

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>:
 - oficinas OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
 - en la sede del Centro Prestador
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico <u>cooperaciointernacional@bcn.cat</u>, y en el del solicitante y en el portal de trámites del web municipal
- ✓ Telefónico: 93 4132075 / 93 41332078

Canales de Recepción

- ✓ <u>Telemático</u>:
 - publicación en el web municipal http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca/barcelona-solidaria
 y en el BOPB https://bop.diba.cat/

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Mantener, respecto al año anterior, el porcentaje de proyectos subvencionados en relación a los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio.

INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES Y FAMILIAS

DESCRIPCIÓN

Servicio diurno preventivo, fuera del horario escolar, que da apoyo, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos y el recreo, y compensa las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas mediante el trabajo individualizado, el grupal, la familia, el trabajo en red y con la comunidad.

UTILIDAD

Servicios socioeducativos de apoyo a los niños y sus familias

GARANTÍA

Servicio básico garantizado, por delegación de la Administración competente en caso de centros abiertos y por cartera de servicios municipal en el caso del espacio familiar.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

✓ Los centros abiertos, <u>Decreto 142/2010</u>, <u>de 11 de octubre</u>, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Poder realizar la actividad en las condiciones establecidas de horario, duración, medios humanos y materiales, etc., así como en condiciones de seguridad e higiene.
- ✓ Derecho a la intimidad y confidencialidad.
- ✓ Derecho 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.

- ✓ Derecho a la información, suficiente y adecuada sobre los hechos que les incumben.
- ✓ Derecho a la participación en los órganos destinados a tal fin.
- ✓ Derecho a que las administraciones actúen en función del interés superior del niño o adolescente.

Deberes:

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.

MODALIDAD 1: ESPACIOS FAMILIARES

Descripción

Servicios de apoyo educativo y parental, generalmente en horario de mañana, dirigidos a niños de o a 3 años y sus familias. Ofrecen un espacio de juego y relación entre adultos y niños y para compartir su experiencia de educar y ayudar a crecer a sus hijos e hijas.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

- ✓ 30,45 euros trimestrales, según precios públicos municipales publicados anualmente en el BOPB.
- √ 10,15€ por taller.

Pago: Efectivo.

Centros Prestadores

✓ Espacio Familiar y Centro Abierto Municipal Sant Martí

✓ Espacio Familiar y Centro Abierto Municipal Les Corts-Sants

Información complementaria

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

Canales de Petición

✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores

Canales de Gestión

✓ Presencial: en centros prestadores

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores

Objetivo de gestión

✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.

MODALIDAD 2: CENTROS ABIERTOS

Descripción

Servicios diurnos preventivos de la cartera de servicios sociales, fuera del horario escolar, que da apoyo, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos y recreo, y compensa las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas mediante el trabajo individualizado, el grupal, la familia, el trabajo en red y con la comunidad.

Ofrece

Información. Orientación. Actividades. Recursos. Atención individual, segundo plano de trabajo. Actividades socioeducativas en grupo y comunitarias. Refuerzo escolar y merienda. Acompañamiento y asesoramiento a las familias.

Coste y forma de Pago

- ✓ 10,15 euros mensual por servicio continuado. 40,60 euros por dos semanas de casal de verano.
- ✓ 10,15 euros por casal de semana santa y Navidad.

Pago: Efectivo.

Centros Prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores
- ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico del centro prestador escogido

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores

Objetivo de gestión

✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.

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 los y las adolescentes y sus familias. Acompañando el desarrollo de las competencias emocionales, cognitivas y conductuales necesarias a partir de potenciar sus propias capacidades y habilidades.

UTILIDAD

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

GARANTÍA

- ✓ Prestación de formación y sensibilización de la adolescencia.
- ✓ Prestación de atención individual para familias y/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.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Poder realizar la actividad en las condiciones establecidas de horario, duración, medios humanos y materiales, etc. así como en condiciones de seguridad.
- ✓ Derecho a la intimidad y confidencialidad.
- ✓ Derecho a la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión política 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.
- ✓ Derecho a la información, suficiente y adecuada sobre los hechos que les incumben.

Deberes:

- ✓ Respetar el ejercicio de los derechos y libertades de los demás usuarios / as y de los 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.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Información y atención telefónica y presencial
- 2. Inscripción previa para participar en acciones formativas y/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 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 104 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF.
- ✓ Ofrecer un mínimo 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 hombres y mujeres 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

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

Canales de Gestión

Para acceder a la atención individualizada:

- ✓ <u>Presencial</u>: en el Centro para Familias con Adolescentes
- ✓ Telefónico: del Centro para Familias con Adolescentes. 932 563 560

Para acceder a las actividades de formación y sensibilización:

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

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: Centro para Familia con Adolescentes

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo 34 horas semanales de atención individual
- ✓ Ofrecer un mínimo 160 horas anuales de actividades formativas grupales

MODALIDAD 2: PUNTOS "AQUÍ TE ESCUCHAMOS"

Descripción

Servicio dirigido a chicos y chicas de entre 12 y 20 años. Ofrece a los jóvenes herramientas y recursos para fortalecer sus habilidades personales y sociales y fomentar su crecimiento personal.

Ofrece

Atención individual y Atención 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 te escuchamos" Ciutat Vella
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Eixample
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Sants-Montjuïc
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Les Corts
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Gràcia
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Horta-Guinardó
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Nou Barris
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Sant Andreu
- ✓ Punto "Aquí te escuchamos" Sant Martí

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los Puntos "Aquí te escuchamos"
- ✓ <u>Telefónico</u>: llamando o enviando un whatsapp a los teléfonos de los Puntos Aquí te escuchamos.

Canales de Gestión

Para acceder a la atención individualizada:

✓ <u>Telefónico</u>: en el móvil de atención e individual i confidencial del Punto "Aquí te escuchamos"

Para acceder a las actividades grupales:

- ✓ <u>Presencial</u>: en el sitio donde esté ubicado el Punto "Aquí te escuchamos"
- ✓ <u>Telefónico</u>: contactando en el móvil de talleres y actividades del Punto "Aquí te escuchamos"

Canales de Recepción

✓ Presencial: en el Punto "Aquí te escuchamos"

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo 160 horas semanales de atención individual a adolescentes.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.200 horas anuales de actividades grupales a adolescentes en la ciudad de Barcelona.

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 21h a 00h en diferentes puntos de la ciudad.
- ✓ Ofrecer algunos de estos espacios en horario de fin de semana
- ✓ Ampliar los espacios durante los meses de examen, mayo y junio.
- ✓ Abrir todos los espacios de estudio el fin de semana previo a las pruebas PAU
- ✓ Crear espacios para el conocimiento y práctica de idiomas

GARANTÍA

Existe un convenio entre el Departamento de Juventud y el Consorcio de Bibliotecas que establece el ámbito de colaboración con respecto a la utilización 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.

https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/convenis signats 2019 o.pdf

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Solicitar información sobre el funcionamiento del servicio.
- ✓ Ser informados sobre el horario de atención al público y los horarios de los diferentes servicios y actividades.
- ✓ Ser informados y poder disponer de las condiciones de uso de la sala de estudio.
- ✓ Utilizar los espacios y los servicios de la sala de estudio nocturna de acuerdo con las normas establecidas en esta normativa de uso.
- ✓ Obtener del personal de la sala de estudio nocturna el apoyo necesario para utilizar los servicios.
- ✓ 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 demás usuarios y el personal de la sala de estudio nocturna.
- ✓ Respetar los fondos y los bienes de la sala de estudio nocturna y los de personas usuarias.

PROCEDIMIENTOS 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 permanente en la Ciudad de Barcelona
- ✓ Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana en la Ciudad de Barcelona
- ✓ Ofrecer un mínimo de 300 plazas de salas de estudio puntual en la Ciudad de Barcelona

MODALIDAD 1: SALA DE ESTUDIO PERMANENTE

Descripción

Servicio abierto de lunes a jueves de 21h a 00h que pone al alcance de los y las jóvenes, espacios adecuados para la concentración y el estudio, así como espacios para grupos de conversación y el intercambio de idiomas.

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 aseos con capacidad mínima de 30 plazas, con disponibilidad de enchufes, conexión wifi, mesas y sillas, buena iluminación, climatización.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

Sala de estudio:

- ✓ Ciutat Vella situada en el Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Sagrada Familia situada en la Biblioteca Sagrada Familia del Distrito del Eixample
- ✓ Vapor Vell situada en la Biblioteca Vapor Vell del Distrito de Sants-Montjuïc
- ✓ Montserrat Abelló situada en la Biblioteca Montserrat Abelló del Distrito de Les Corts
- ✓ Sant Gervasi-Joan Maragall situada en la Biblioteca Sant Gervasi-Joan Maragall del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Vila de Gracia situada en la Biblioteca Vila de Gracia del Distrito de Gràcia
- ✓ Guinardó-Mercè Rodoreda situada en la Biblioteca Guinardó-Mercè Rodoreda del Distrito d'Horta-Guinardó
- 🗸 Ignasi Iglesias-Can Fabra situada en la Biblioteca Ignasi Iglesias-Can Fabra de Sant Andreu
- ✓ Poblenou-Manuel Arranz situada en la Biblioteca Poblenou-Manuel Arranz del Distrito de Sant Martí
- ✓ Nou Barris situada en la Biblioteca Nou Barris situada del Distrito de Nou Barris

Información complementaria

Durante todo el año de lunes a jueves de 21h a 00h. (Cerrar 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.

Canales de Petición

✓ Presencial: Sala de estudio

Canales de Gestión

✓ Presencial: Sala de estudio

Canales de Recepción

✓ Presencial: Sala de estudio

Objetivo de gestión

✓ Ofrecer un mínimo de 500 plazas de salas de estudio permanente en la Ciudad de Barcelona.

MODALIDAD 2: SALA 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 vigilas establecidos, complementando el horario de la Biblioteca donde están ubicadas.

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, climatización.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

Sala de estudio:

- ✓ Sagrada Familia situada a la Biblioteca Sagrada Familia del Distrito del Eixample.
- ✓ Vapor Vell situada en la Biblioteca Vapor Vell del Distrito de Sants-Montjuïc.

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).

Canales de Petición

✓ Presencial: Sala de estudio

Canales de Gestión

✓ Presencial: Sala de estudio

Canales de Recepción

✓ Presencial: Sala de estudio

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 3: SALA DE ESTUDIO PUNTUAL

Descripción

Salas de estudio abiertas durante el mes de mayo y junio, así como, el fin de semana previo a las pruebas de acceso a la Universidad, A fin de reforzar las salas permanentes en un momento de mayor demanda.

Ofrece

Actividad. Un espacio independiente con acceso a los aseos con capacidad mínima de 18 plazas, con disponibilidad de enchufes, conexión wifi, mesas y sillas, buena iluminación, climatización.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Sala de estudio Fort Pienc
- ✓ Sala de estudio Calabria
- ✓ Sala de estudio Francesc Boix
- ✓ Sala de estudio Francesc Candel
- ✓ Sala d'estudi Miquel Llongueres
- ✓ Sala de estudio Clarà
- ✓ Sala de estudio Sarrià
- ✓ Sala de estudio Jaume Fuster
- ✓ Sala de estudio Can Mariner
- ✓ Sala de estudio el Carmel

- ✓ Sala de estudio Montbau
- ✓ Sala de estudio Girapells
- ✓ Sala de estudio Trinitat Vella
- ✓ Sala de estudio Garcilaso
- ✓ Sala de estudio Les Roquetes
- ✓ Sala de estudio Torre Llobera
- ✓ Sala de estudio Zona Nord
- ✓ Sala de estudio Xavier Benguerel
- ✓ Sala de estudio Sant Martí de Provençals

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).

Canales de Petición

✓ Presencial: Sala de estudio

Canales de Gestión

✓ Presencial: Sala de estudio

Canales de Recepción

✓ Presencial: Sala de estudio

Objetivo de gestión

✓ Ofrecer un mínimo de 300 plazas durante los meses de mayo y junio en la Ciudad de Barcelona.

INFOJOVE BARCELONA

DESCRIPCIÓN

El <u>Servicio infoJOVE Barcelona</u> es el servicio de referencia básico en cuanto a información juvenil. Forma parte del Sistema Integral de Información Juvenil de la ciudad y se complementa con el <u>Servicio de Asesorías para jóvenes y entidades juveniles</u>.

Ofrece:

- ✓ Recursos informativos, de orientación, dinamización acompañamiento a la población joven de la ciudad sobre diferentes aspectos de interés relacionados a su desarrollo personal.
- ✓ Facilitar el acceso al Servicio de Asesorías para jóvenes y entidades juveniles del Sistema Integral de Información Juvenil y deriva si es necesario a otros recursos y servicios especializados.
- √ Acciones y estrategias que promueven experiencias participativas principalmente en los

centros educativos.

El servicio InfoJOVE en el marco del Sistema Integral de Información Juvenil ofrece una información generalista que contempla los diversos ámbitos temáticos de interés para la población joven: educación y formación, laboral y empleo, emprendimiento, vivienda, movilidad internacional, salud y deporte, juventud, ocio, 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 InfoJOVE Barcelona se despliega territorialmente en la ciudad a través de dos modalidades: los Puntos InfoJOVE (PIJ) de distrito que garantizan una presencia territorial de proximidad y los Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa" que realizan el servicio de información y dinamización en los centros de educación secundaria.

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, sobre 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 ocio.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ <u>Ley 33/2010, del 1 de octubre</u>, de Políticas de Juventud.
- ✓ <u>Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de septiembre</u>, por el cual se regula la apertura y funcionamiento de los puntos de información juvenil.
- ✓ <u>Decreto 90/2013, de 29 de enero</u>, por el cual se aprueba el Plan nacional de juventud de Catalunya.
- ✓ Orden de 7 de octubre de 1987, por el cual se concretan las condiciones de apertura y funcionamiento de los servicios de información juvenil.
- ✓ Orden de 11 de noviembre de 1994, por el cual se regulan las relaciones de los servicios de información juvenil con la Secretaria de Juventud.
- ✓ Plan de adolescencia y juventud 2017-2021, presentado en el Plenario el 30 de junio de 2017.
- ✓ <u>Plan de equipamientos y Servicios Juveniles de Barcelona</u> (PESJove) 2018-2028 aprobado en el plenario el 23 de noviembre de 2018-

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Los descritos en la Normativa Reguladora del Servicio.
- ✓ <u>Carta Europea de información juvenil</u>, actualizada en el 2018, que recoge los estándares mínimos y los patrones de calidad que han de establecerse como elementos de un enfoque integral, coherente y coordinado del trabajo de información juvenil.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- La persona solicitante contacta con el servicio infoJOVE Barcelona utilizando los diferentes canales de acceso de los Puntos infoJOVE (PIJ) o los Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa" y expone su situación / demanda.
- 2. Recepción de 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

- ✓ Dar respuesta al 95% de peticiones recibidas presencialmente en los Puntos infoJOVE (PIJ) inmediatamente.
- ✓ Dar respuesta al 90% de las peticiones recibidas telemáticamente y telefónicamente antes de 3 días hábiles.
- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los Puntos infoJOVE (PIJ).
- ✓ Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de Educación Secundaria de la ciudad.

MODALIDAD 1: PUNTO INFOJOVE

Descripción

Forma parte del <u>Servicio infoJOVE Barcelona</u>. Los Punto infoJOVE (PIJ) derecho a la información juvenil facilitando el acceso y se complementa con los <u>Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa"</u>.

El <u>Punto infoJOVE</u> (PIJ) es un servicio juvenil municipal de proximidad (alcance territorial de distrito) que ofrece información, orientación, apoyo, capacitación y formación, trabajo en red, asesoramiento, consejo, y remisión a servicios especializados a los y las jóvenes de la ciudad entorno a temas de su interés y con el objetivo de facilitar su promoción y la toma de decisiones.

Sus funciones principales son:

- ✓ 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 para adecuar 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.
- ✓ Facilitar el acceso al Servicio de Asesorías para jóvenes y entidades juveniles del Sistema Integral de Información Juvenil y deriva si es necesario a otros recursos y servicios especializados.
- ✓ Impulsar actividades de dinamización informativa sobre temas que tengan especial interés por los y las jóvenes estudiantes de los centros.
- ✓ Facilitar el acceso al PIJ a todos los equipamientos y los espacios de relación juvenil del distrito ya sea realizando actividades a demanda o bien desplazando el servicio en otros puntos del territorio a través de las Antenas INFOJOVE.
- ✓ Tramitar carnés internacionales de estudiante (ISIC), alberguista, profesor (ITIC),...
- ✓ Coordinar los servicios de información, orientación, dinamización y asesoramiento juvenil de su territorio.

Ofrece

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

Gratuito.

Centros Prestadores

Los centros prestadores se pueden consultar en la web infoJOVE.

- ✓ Punto infoJOVE Paral·lel Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes.
- ✓ Punto infoJOVE Ciutat Vella Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calabria <u>Agencia Catalana de la Juventud</u>.
- ✓ El Punto Punto infoJOVE de Sants Montjuïc.
- ✓ Punto infoJOVE Les Corts.
- ✓ Punt infoJOVE Sarrià Sant Gervasi Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punto infoJOVE Gràcia Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punto 7 Punto infoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punto infoJOVE Nou Barris Espai Jove Les Basses
- ✓ Punto infoJOVE Sant Andreu Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punto infoJOVE Sant Martí.

Canales de Petición

Se puede consultar los diferentes canales para contactar con los Puntos infoJOVE (PIJ) de distrito a través de la web infoJOVE.

- ✓ Presencial: en los Punts infoJOVE (PIJ) de distrito
- ✓ <u>Telemático</u>: a través de la <u>web infoJOVE</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en los <u>Puntos infoJOVE</u> (PIJ) de distrito, incluye atención whatsapp

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los <u>Puntos infoJOVE</u> (PIJ)
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado en la <u>web infoJOVE</u> o en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en los <u>Puntos infoJOVE</u> (PIJ) de distrito, incluye atención whatsapp

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en los <u>Puntos infoJOVE</u> (PIJ)
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado en la <u>web infoJOVE</u> o en el correo electrónico indicado por el solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta al 95% de peticiones recibidas presencialmente en los Puntos infoJOVE (PIJ) inmediatamente.
- ✓ Dar respuesta al 90% de las peticiones recibidas telemáticamente y telefónicamente antes de 3 días hábiles.
- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los Puntos infoJOVE.

MODALIDAD 2: PUNTO JIP "JOVEN, INFÓRMATE Y PARTICIPA"

Descripción

Forma parte del Servicio infoJOVE Barcelona.

Los <u>Punto JIP "Joven, Infórmate y Participa"</u> 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 secundaria (público y concertado) y otro alumnado de educación postobligatoria (bachillerato y ciclos formativos).

Sus Funciones Principales son:

- ✓ 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. 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

✓ Consultar: Puntos JIP de la web de Juventud. Actualmente hay Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa" en 81 Centros de Educación Secundaria de Barcelona que hay en la ciudad.

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en los <u>Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa"</u> que hay en los Centros de Educación Secundaria de Barcelona que hay en la ciudad
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicados en el apartado de <u>Puntos JIP</u> de la <u>web de Juventud</u>

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en los <u>Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa"</u> que hay en los Centros de Educación Secundaria y a los <u>Puntos infoJOVE</u> (PIJ) de distrito
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados por el solicitante

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en los <u>Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa"</u> que hay en los Centros de Educación Secundaria y en los <u>Puntos infoJOVE</u> (PIJ) de distrito
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados por el solicitante

Objetivo de gestión

✓ Garantizar como mínimo 60.000 atenciones y acompañamientos del Punts JIP.

ASESORAMIENTO PARA JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES

DESCRIPCIÓN

El <u>Servicio de Asesorías para jóvenes y entidades juveniles</u> forma parte del Sistema Integral de Información Juvenil de la ciudad y complementa la labor que realiza el <u>Servicio infoJOVE Barcelona</u>.

Ofrece asesoramiento especializado en ámbitos temáticos de interés en la población joven hasta

35 años de la ciudad ya sea directamente a través de la atención individualizada gratuita y confidencial, o bien realizando funciones de apoyo a los 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 a temas laborales y de emprendimiento, académicos, de vivienda compartida, de movilidad internacional y en asociacionismo. En caso de que se detecten necesidades que haya que abordar desde la especialización de una asesoría, en su caso, se activará la creación de otras asesorías singulares la ampliación de las ya mencionadas.

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

- ✓ Asesorar de manera individualizada adolescentes y jóvenes que necesiten una información especial.
- ✓ La revisión, actualización y elaboración de contenidos a disposición del Sistema Integral de Información Juvenil.
- ✓ Coordinar la difusión correcta de la información vinculada con el ámbito temático de cada asesoría.
- ✓ La dinamización de la información y desarrollo de proyectos singulares.
- ✓ El apoyo y formación a 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 ser de utilidad para resolver la demanda y solucionar una situación específica en torno a un tema concreto por parte de una asesor especializado en la materia.

GARANTÍA

Servicio garantizado en la Ley 22/1998, de 20 de diciembre, sobre 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 ocio.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ <u>Ley 33/2010, de 1 de octubre</u>, de Políticas de Juventud.
- ✓ <u>Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setiembre</u>, por el que se regula la apertura y el funcionamiento de los puntos de información juvenil.
- ✓ <u>Decreto 90/2013, de 29 de enero</u>, por el cual se aprueba el Plan nacional de juventud de Catalunya.
- ✓ Orden de 7 de octubre de 1987, por el cual se concretan las condiciones de apertura y funcionamiento de los servicios de información juvenil.
- ✓ Orden de 11 de noviembre de 1994, por el cual se regulan las relaciones de los servicios de información juvenil con la Secretaria de Juventud.
- ✓ Plan de adolescencia y juventud 2017-2021, presentado en el Plenario el 30 de junio de 2017.
- ✓ <u>Plan de equipamientos y Servicios Juveniles de Barcelona</u> (PESJove) 2018-2028 aprobado en plenario el 23 de noviembre de 2018-

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los descritos en la Normativa Reguladora del Servicio.

<u>Carta Europea de información juvenil</u>, actualizada al 2018, que recoge los estándares mínimos y los patrones de calidad que han de establecerse como elementos de un enfoque integral, coherente y coordinado del trabajo de información juvenil.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- Recepción de la persona solicitante por parte de unos de los servicios vinculados al Sistema Integral de Información Juvenil (el servicio infoJOVE Barcelona o alguna otra modalidad del servicio de Asesoría para jóvenes y entidades juveniles).
- 2. Análisis de la demanda y si se deriva a la asesoría especializada a través de 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 el solicitante y el personal técnico especializado donde se facilita información, recursos sobre la demanda planteada.
- 5. Seguidamente se examina el plan de trabajo y/o las propuestas que se derivan de la asesoría.
- 6. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.
- 7. El/la solicitante se pone en contacto con el servicio de información de infoJOVE Barcelona utilizando los diferentes <u>canales de acceso</u> de los Puntos de información de infoJOVE o los Puntos JIP "Joven, Infórmate y Participa" y expone su situación/demanda.
- 8. Recepción de demanda, análisis y respuesta a través de la información, la orientación y si se escucha 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

- ✓ Orientar de forma inmediata al 100% de los jóvenes y las jóvenes que se dirigen presencialmente o telefónicamente al Punto de Información Juvenil.
- ✓ Dar respuesta al 90% de peticiones telemáticas de información antes de 15 días hábiles.

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

- ✓ Punto infoJOVE Paralelo Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ Punto infoJOVE Ciutat Vella Espai Jove Palau Alòs
- ✓ El Punto Punto infoJOVE de Sants Montjuïc
- ✓ Punto infoJOVE Les Corts.
- ✓ Punto infoJOVE Sarrià Sant Gervasi Espai Jove Casa Sagnier
- ✓ Punto infoJOVE Gràcia Espai Jove La Fontana
- ✓ Punto 7 Punto infoJOVE Horta-Guinardó.

- ✓ Punto infoJOVE Nou Barris Espai Jove Les Basses
- ✓ Punto infoJOVE Sant Andreu Espai Jove Garcilaso
- ✓ Punto infoJOVE Sant Martí

Consultar: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la red de puntos de información juvenil
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>, incluye atención por WhatsApp

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>, incluye atención por WhatsApp

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por el solicitante

Objetivo de gestión

✓ 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.

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO DE 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 de la web correspondiente.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves CAAJ
- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt infoJOVE Ciutat Vella Espai Jove Palau Alòs
- ✓ El Punt Punt infoJOVE de Sants Montjuïc
- ✓ Punt infoJOVE Les Corts
- ✓ Punt infoJOVE Gràcia Espai Jove La Fontana
- ✓ Punt infoJOVE Nou Barris Espai Jove Les Basses
- ✓ Punt infoJOVE Sant Andreu Espai Jove Garcilaso
- ✓ Punt infoJOVE Sant Martí

Consultar: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado por el solicitante

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO SOBRE VIVIENDA COMPARTIDA PARA JÓVENES

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Punto infoJOVE Paral·lel Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes (CIAJ)
- ✓ Punto infoJOVE Gràcia Espacio Jove La Fontana.
- ✓ Punto infoJOVE Nou Barris Espacio Jove Les Basses

Ver: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-

Información complementaria

Para acceder al servicio, se debe pedir cita contactando con cualquier <u>punto de información</u> <u>juvenil de Barcelona</u>

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico indicado por el solicitante

Objetivo de gestión

✓ Dar orientación antes de 15 días hábiles al 99% de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre vivienda compartida.

MODALIDAD 4: ASESORÍA SOBRE 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.

Centros Prestadores

- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes
- ✓ El Punt Punt infoJOVE de Sants Montjuïc
- ✓ Punt infoJOVE Les Corts
- ✓ Punt infoJOVE Sarrià Sant Gervasi Espai Jove Casa Sagnier
- ✓ Punt infoJOVE Gràcia Espai Jove La Fontana
- ✓ Punt 7 Punt infoJOVE Horta-Guinardó
- ✓ Punt infoJOVE Sant Andreu Espai Jove Garcilaso
- ✓ Punt infoJOVE Sant Martí

Ver: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-

Información complementaria

<u>Con cita previa</u>, 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.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la <u>red de puntos de información juvenil</u>

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: en la <u>red de puntos de información juvenil</u>
- ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado por el solicitante

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

Información, orientación y asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.

El <u>Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles de Barcelona</u> (CRAJ) tiene el objetivo de apoyar y facilitar la gestión diaria de las asociaciones juveniles y colectivos de jóvenes de la ciudad para que éstas puedan desarrollar con éxito sus proyectos y actividades mediante una amplia oferta de recursos y servicios.

Las funciones del CRAJ son:

- a. **Informar sobre las asociaciones**, colectivos y grupos de jóvenes de Barcelona, y también, de sus actividades y proyectos a través del censo de entidades juveniles y la agenda de actividades.
- b. **Ofrecer información de interés asociativo** en las diferentes temáticas de actualidad y utilidad en materia de gestión asociativa.
- c. **Asesorar**, de forma personalizada y rigurosa, en diferentes aspectos de gestión asociativa y de proyectos: financiación, comunicación, contabilidad, etc.
- d. **Acompañar los proyectos asociativos en el territorio** para apoyar y acompañar a 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 profesionales que trabajan con jóvenes.
- e. Ofrecer formación y facilitar conocimientos y herramientas prácticas a las asociaciones juveniles y a sus socios para 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.
- f. Apoyar la realización de actividades a través de la oferta de servicios y recursos que faciliten su realización: la cesión o alquiler de materiales, la cesión de material sostenible, el servi de difusión, la cesión de espacios de la 'EJ La Fontana, el alquiler del terreno de acampada Can Girona, el servicio de buzón por 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.

Centros Prestadores

✓ Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles (CRAJ)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
 - en la red de puntos de información juvenil
 - en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192

- ✓ <u>Telemático</u>:
 - En el web http://crajbcn.cat/
 - en el correo electrónico craj@crajbcn.cat
- ✓ <u>Telefónico</u>: 932 655 217

Canales de Gestión

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

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99% de los jóvenes o entidades juveniles que se dirijan a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.
- ✓ Dar respuesta al 90% de peticiones de las entidades juveniles antes de 3 días hábiles.

SERVICIO EMISIÓN INFORMES EXTRANJERÍA

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el "Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009". http://www.interior.gob.es/web/servicios-alciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril
- ✓ Instrucción DGI/BSF/1/2014 por la cual se establecen los criterios generales para la elaboración de los informes de extranjería competencia de la Generalitat de Catalunya. http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/informes-destrangeria/

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

✓ Derechos: Obtener Informe correspondiente

✓ Deberes: Cumplir los requisitos legales para obtenerlo

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Informes Adecuación Vivienda

- 1. Presentación de la petición
 - 1.1 En caso de documentación completa pasa al paso 2.
 - 1.2 En caso de falta de documentación, se le reclama, telefónicamente, si no se puede contactar con él, por correo electrónico y carta certificada.
- 2. Visita al domicilio. Comprobación condiciones de la vivienda
- 3. Comprobación requisitos.
- 4. Emisión propuesta
- 5. Tramitación a la Generalidad de Cataluña mediante eacat.

Informes Arraigo Social

- 1. Presentación de la petición.
 - 1.1 En caso de falta de documentación se le reclama en la entrevista.
- 2. Entrevista personal
- 3. Comprobación requisitos
- 4. Emisión propuesta
- 5. Tramitación a la Generalidad de Cataluña, mediante eacat.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.
- ✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de Informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.

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

Descripción

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

Se ha de solicitar en tramitar el reagrupamiento familiar y cuando haya habido cambio del domicilio en el que se reagrupó y, en este último caso, deben renovar la autorización de residencia por reagrupación familiar todos los familiares reagrupados que dependen de la persona reagrupante.

Este informe acredita que el inmigrante reagrupante dispone de una vivienda de características y amplitud consideradas normales por los ciudadanos españoles de la zona de residencia del reagrupante.

Ofrece

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

Tasa Generalidad de Cataluña:

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

Nota: Las solicitudes que no van acompañadas de la copia compulsada del justificante de pago serán denegadas por la Generalitat.

- ✓ El abono de las tasas de la Generalidad de Cataluña para la emisión y notificación de informes de extranjería sólo podrá realizarse mediante la Oficina Virtual de Trámites (OVT) de la Generalitat de Cataluña
- ✓ Para acceder a las cartas de pago de las tasas, los interesados deben acceder a la web http://web.gencat.cat/ca/tramits/ y eligiendo el buscador las tasas correspondientes de los trámites de extranjería, y generando la carta de pago.
- ✓ Para las personas que no dispongan de ordenador o para las que suponga una dificultad obtener la carta de pago mediante la OVT, pueden dirigirse a las Oficinas de Bienestar Social y Familia para que los faciliten la expedición de la carta de pago.

Pago: el pago de la tasa se podrá realizar de dos formas:

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

Centros Prestadores

✓ Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes

Información complementaria

Se trata de una propuesta de informe. El Ayuntamiento realiza la propuesta de informe a la Generalidad de Cataluña y finalmente, quien emite el informe es la Generalitat, que es quien lo entrega al solicitante.

Las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas están reguladas en el <u>Decreto 141/2012</u> (DOGC de 2 de noviembre de 2012)

Quién lo puede solicitar?

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

Excepcionalmente, se podrá pedir en los siguientes casos:

- ✓ Si el solicitante no es persona extranjera extracomunitaria:
 - Ciudadanos españoles tutores legales de un menor extranjero, no nacido en España
 - Familiar de extranjero comunitario que ha perdido el vínculo con el cónyuge / pareja de hecho comunitario (nulidad, divorcio, cancelación de Inscripción como pareja de hecho) y se encuentra en uno de los siguientes supuestos (acreditados documentalmente): violencia de género, tres años de matrimonio y mínimo un en España, tener otorgada la custodia de los hijos del ciudadano comunitario, tener concedido el derecho de visita de los hijos de ciudadano comunitario.

- Es familiar de extranjero comunitario con residencia permanente.
 - * Tener 3 años de matrimonio y 1 mínimo en España
 - * Tener otorgada la custodia de los hijos del ciudadano comunitario
 - * Tener concedido el derecho de visita de los hijos de los ciudadano comunitario

√ Si el solicitante no dispone de autorización de residencia renovada o en proceso de renovación:

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

✓ Casos excepcionales en los que el solicitante tiene la condición de reagrupado.

- Persona reagrupada con residencia de larga duración
- Persona reagrupada por un ascendente, que quiere reagrupar un hijo nacido en España.
- Persona reagrupada por un descendiente, que quiere reagrupar un hijo menor de edad o incapacidad.

Canales de Petición

✓ Presencial: En oficinas OAC del Ajuntament de Barcelona

Canales de Gestión

✓ <u>Presencial</u>: Una vez se recibe la instancia, el órgano gestor se pone en comunicación con el solicitante y lleva a cabo una inspección de las condiciones de la vivienda, comprobando las habitaciones, medida, etc. El back office de la dirección comprueba que los requisitos del solicitante se ajusten a la ley (empadronamiento). La propuesta de informe se traslada a la Generalitat mediante EACAT

Canales de Recepción

✓ <u>Otras Administraciones:</u> El solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe

Objetivo de gestión

✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.

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

Descripción

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

- ✓ El tiempo de permanencia del interesado en España.
- ✓ Los medios de vida con los que cuente.
- ✓ Su grado de conocimiento de las lenguas de uso.

- ✓ La inserción en las redes sociales de su entorno.
- ✓ Los programas de inserción socio-laboral de instituciones públicas o privadas en los que haya participado.
- ✓ Otras situaciones que puedan determinar su grado de arraigo.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

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

Canales de Petición

✓ <u>Presencial</u>: en <u>oficinas OAC</u> del Ajuntament de Barcelona

Canales de Gestión

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

Canales de Recepción

✓ <u>Otras Administraciones:</u> el solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe

Objetivo de gestión

✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de Informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.

SERVICIO DE ACOGIDA A INMIGRANTES Y REFUGIADOS

DESCRIPCIÓN

Se trata del conjunto de los servicios que facilitan información y acompañamiento a las personas inmigradas y refugiadas de reciente llegada sobre cómo acceder a los servicios básicos de la ciudad (salud, educación, lengua, servicios municipales) y dan información útil y práctica sobre el funcionamiento de la ciudad así como especialmente en relación al estatus jurídico de residencia y los procesos de reagrupación familiar.

Un principio que guía la acción de este servicio es el de facilitar la acogida desde el primer momento, lo antes posible, para evitar posibles bolsas de exclusión social y segregación. Por eso todos los servicios de este macroservicio también incluyen a las personas en situación irregular.

UTILIDAD

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

GARANTÍA

La ley de acogida de Cataluña amparo a la administración local como proveedor de los servicios de primera acogida. El SAIER es el equipamiento pionero en toda España y ha sido reconocido internacionalmente como un equipamiento - ventana única donde se provee diferentes servicios de acogida, pero en especial información jurídica gratuita.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley de acogida de las personas inmigradas y de las retornadas a Cataluña
- ✓ <u>DECRETO 150/2014, de 18 de noviembre, de los servicios de acogida de las personas inmigradas y de las retornadas a Cataluña</u>.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos: Obtener información sobre acogida, y servicios ofrecidos en el SAIER. Y acompañamiento en el proceso de reagrupación familiar.

Deberes: Esforzarse en el proceso de adaptación en la nueva sociedad de acogida. (Conocimiento de Barcelona, Cataluña, respecto sistema normativo, social...)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 1. Presentación de la petición presencial en la OAC o en el SAIER o por correo electrónico en el caso del SOAP.
- 2. En el caso del programa reagrupación familiar del Ayuntamiento se pone en contacto con el potencial beneficiario.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAP
- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.
- ✓ Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días.

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

Descripción

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

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

Hay dos tipos de sesiones: fijas e itinerantes. Las fijas tienen un calendario concreto que está publicidad en OACs y diferentes servicios. Las itinerantes acuerdan con servicios y entidades, según

sus intereses. Las entrevistas y acompañamientos se acuerdan directamente con los interesados.

Ofrece

Información/Datos. Actividad. Documento. Información a través de una sesión informativa y a través de atención individual. Documentación impresa como guías de acogida.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Dirección de servicios de inmigración y refugio.

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: en <u>oficinas OAC</u> del Ajuntament de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse
- ✓ <u>Telemático</u> / <u>Telefónico</u>: apuntarse contactando con el Técnico de Acogida de cada distrito:
 - Ciutat Vella acollida1@bcn.cat
 - Eixample acollida2@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc Acollida3@bcn.cat
 - Les Corts acollidag@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi Acollida@bcn.cat
 - Gràcia acollida6@bcn.cat
 - Horta-Guinardó Acollida4@bcn.cat
 - Nou Barris acollida7@bcn.cat
 - Sant Andreu Acollida8@bcn.cat
 - Sant Martí Acollida 5@bcn.cat

También inscripción directa desde el web: barcelona.cat/novaciutadania

Más información: suportsoapi@bcn.cat

Teléfono: 695152724

Canales de Gestión

- ✓ <u>Presencial</u>: en <u>oficinas OAC</u> del Ajuntament de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse
- ✓ <u>Telemático</u> / <u>Telefónico</u>: apuntarse contactando con el Técnico de Acogida de cada distrito por mail o directamente en el web: <u>barcelona.cat/novaciutadania</u>

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: Los lugares donde se recepcionan los servicios varían y los indicaran los técnicos del Distrito

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.
- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.

Modalidad 2: Servicio de acompañamiento a personas que reagrupen familiares del extranjero

Descripción

El Programa Nuevas Familias en Barcelona: Acompañamiento a la Reagrupación Familiar orienta y

acompaña a las personas que han solicitado la reagrupación familiar ya su núcleo familiar y, al mismo tiempo, ofrecen un espacio de encuentro para que conozcan con más detalle los servicios y entidades que desde el Ayuntamiento de Barcelona trabajan para que el reencuentro entre las personas que llegan reagrupadas y las personas que ya están, sea una experiencia enriquecedora.

Actividades programadas antes de la reagrupación familiar:

- ✓ Espacio Inicial
- Orientación, acompañamiento y seguimiento de las familias en proceso de reagrupación familiar
- ✓ Taller de preparación para el reencuentro con los hijos e hijas

Actividades programadas tras la reagrupación familiar:

- ✓ Orientación, acompañamiento y seguimiento de las familias en proceso de reagrupación familiar
- ✓ Espacio mensual para madres y padres
- ✓ Actividades de acogida para jóvenes reagrupados:
 - En verano Barcelona acoge
 - Punto de Encuentro: Talleres para mujeres reagrupadas

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

Coordinadores de Distrito del Programa Nuevas Familias en Barcelona:

- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Ciutat Vella
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de L'Eixample
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Sants-Montjuïc
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Les Corts
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Gràcia
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito d'Horta-Guinardó
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Nou Barris
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Sant Andreu
- ✓ Coordinador del Programa Nuevas Familias en Barcelona del Distrito de Sant Martí

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la dirección del Centro Prestador
- ✓ <u>Telefónico</u>: en el número del Centro Prestador
- ✓ Correo postal: en la dirección del Centro Prestador

Canales de Gestión

✓ <u>Telefónico</u> / <u>Correo postal</u>: Un vez la persona interesada haya presentado la solicitud de <u>Informe de viviendas por el reagrupamiento familiar</u>, recibirá una llamada telefónica o una carta por parte de los y las coordinadores/as del Programa Nuevas Familias en Barcelona de cada Distrito, invitándole a participar en el Programa

Canales de Recepción

✓ Presencial: en el sitio establecido

Objetivo de gestión

✓ Incrementar un 25% la atención en Distrito Nou Barris - Zona Nord.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA INMIGRANTES. SAIER

Descripción

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

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

La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las entidades: AMIGO, CITE, Colegio de Abogados, Consorcio para la Normalización lingüística y Cruz Roja.

Ofrece

Información/Datos. Atención. Documento. Información Grupal. Atención Personalizada. Atención Grupal. Documentación por escrito sobre procedimientos

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ SAIER Tarragona

Información complementaria

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

Canales de Petición

- ✓ Presencial: SAIER a C/Tarragona 141
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308
 - quiosco de trámites

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: entrevista individual, con traducción, si fuera necesario

Objetivo de gestión

✓ Atendre anualment a SAIER a 20.000 persones (11.000 amb perfil immigració i 9.000 amb perfil sol·licitants d'asil).

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA REFUGIADOS. SAIER

Descripción

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

Específica para refugiados:

- ✓ Atención social para solicitantes de asilo de reciente llegada dentro del marco del programa estatal de refugio.
- ✓ Atención jurídica a personas que quieran hacer petición de asilo

Genérica para refugiados:

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

La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las entidades: AMIGO, CITE, Colegio de Abogados, Consorcio para la Normalización lingüística y Cruz Roja.

Ofrece

Acompañamiento personal.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ SAIER Tarragona

Información complementaria

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

Canales de Petición

- ✓ Presencial: SAIER a C/Tarragona 141
- ✓ Telemático:
 - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308
 - quiosco de trámites

Canales de Recepción

✓ <u>Presencial</u>: entrevista individual y acompañamiento para presentar solicitud de asilo

Objetivo de gestión

✓ Atendre anualment a SAIER a 20.000 persones (11.000 amb perfil immigració i 9.000 amb perfil sol·licitants d'asil).

SERVICIO DE GARANTÍA

DESCRIPCIÓN

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

Acción socioeducativa

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

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

La acción educativa que se lleva a cabo gira entorno a los diferentes elementos que lo engloban, como:

- ✓ Escucha activa y actitud de empatía hacia la persona afectada
- ✓ Proceso de acompañamiento y apoderamiento
- ✓ Soporte en el desarrollo de habilidades personales y sociales
- ✓ Dotar de herramientas e información para activar los recursos propios y comunitarios
- ✓ Trabajo sobre los mecanismos personales de autonomía para asumir e implicarse en el proceso de abordaje de la situación discriminatoria
- ✓ Potenciación del proceso personal de autoconcienciación para lograr el empoderamiento que conlleva pasar del rol de víctima al rol de activista en la defensa de derechos
- ✓ Enfoque abierto a la interseccionalidad para trabajar las diferentes situaciones de discriminación

Asesoramiento jurídico

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

Durante la atención jurídica alguna persona de la asesoría jurídica se entrevista con el ciudadano o ciudadana que ha presentado la queja a la OND, junto con la técnica que lleva el expediente, y se le da asesoramiento individual en referencia a la situación presentada.

Otras acciones de acompañamiento en este ámbito:

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

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

Atención psicosocial

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

Su función principal es la evaluación de los aspectos psicológicos y / o de salud mental presentes en las diversas situaciones específicas de vulnerabilidad de las personas atendidas víctimas de discriminación. Ejecuta un plan de trabajo de atención individualizado pactado con la persona víctima de discriminación basado en un trabajo sobre las afectaciones emocionales del hecho traumático, en el apoyo psicoeducativo, en el empoderamiento y en la atención contra el estigma de la persona.

Gestión alternativa del conflicto

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

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

A la OND la acción educativa y jurídica acontece durante todo el proceso de garantía. Por tanto, desde que llega la demanda de la persona hasta que se da por finalizada la intervención en la situación planteada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

✓ Reglamento de Régimen Interno (RRI)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Recogidos en el art. 11 del Reglamento de Régimen Interno (RRI) de la OND, en referencia a sugerencias y reclamaciones de los usuarios.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- Acogida de la solicitud queja / denuncia
- 2. Analizar información de solicitud queja / denuncia
- 3. Registro solicitud (información o tratamiento situación)

- 4. Determinar el motivo de vulneración y / o discriminación
- 5. Informar a persona usuaria
- 6. Apertura de expediente
- 7. Inicio Plan de Trabajo
- 8. Tratamiento de la queja
- 9. Iniciar trámite de asesoramiento
- 10. Estudio de la situación
- 11. Determinar actuación y/o acción judicial, u otras vías de resolución
- 12. Determinar acciones posibles a realizar desde OND
- 13. Redacción de escritos jurídicos
- 14. Acompañamiento jurídico (informar a la persona usuaria)
- 15. Orientación y atención psicológica
- 16. Determinar acciones a realizar y posibles vías de intervención

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Oficina para la No Discriminación

Canales de Petición

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminación
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - email: ond@bcn.cat
 - web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934132000
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminación
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - email: ond@bcn.cat
 - web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
- ✓ Telefónico: 934132000
- ✓ <u>Correo ordinario</u>: Oficina para la No Discriminación

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: Oficina per la No Discriminación
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - email: ond@bcn.cat
 - web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934132000
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a todas las demandas en menos de 15 días, en el 95% de los casos.
- ✓ Una vez hecha la respuesta a la demanda, dar cobertura de atención a la ciudadanía en menos de 10 días.

SERVICIO DE PREVENCIÓN

DESCRIPCIÓN

Servicio de prevención

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

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

- a) Difusión de los derechos humanos y sus garantías. Esta difusión se hace a través de diferentes materiales informativos y de sensibilización que se encuentran de forma permanente al alcance de la ciudadanía.
- b) Ofrecer formación en discriminación y derechos humanos. Oferta formativa adaptada y de diversa tipología y niveles según necesidad de la ciudadanía (talleres formativos de reflexión, seminarios, cursos, sesiones formativas, etc.).
- c) Asesoramiento municipal en derechos humanos. Desarrolla una estructura que vela por el cumplimiento de los protocolos del enfoque basado en derechos humanos en documentos y en el ámbito de la acción municipal en diferentes niveles.
- d) Documentación en diferentes formatos accesible a la ciudadanía sobre discriminación y derechos humanos.
- e) Dinamización del espacio web de la propia OND, centralizando a partir de este espacio toda la función comunicativa de contenido técnico de la OND.

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

Objetivos específicos de las actividades:

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

✓ Reglamento de Régimen Interno (RRI)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Recogidos en el art. 11 del Reglamento de Régimen Interno (RRI) de la OND, en referencia a sugerencias y reclamaciones de los usuarios.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Tipos de acciones de prevención:

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

La demanda de acción formativa llega al servicio a través de llamada telefónica (93 413 20 00) o e-mail (ond@bcn.cat), seguidamente la referente de formación contacta con el solicitante para conocer las necesidades formativas y se acuerda la propuesta de formación o taller de sensibilización (duración, número participantes, contenido, espacio,...)

Ofrece

Formación.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Oficina para la No Discriminación

Canales de Petición

- ✓ <u>Presencial</u>: Oficina per la No Discriminación
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - email: ond@bcn.cat
 - web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
- ✓ Telefónico: 934132000
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminación
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - email: ond@bcn.cat
 - web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934132000
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

Canales de Recepción

- ✓ <u>Presencial</u>: Oficina per la No Discriminación
- ✓ <u>Telemático</u>:
 - email: ond@bcn.cat
 - web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
- ✓ <u>Telefónico</u>: 934132000
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 29/04/2022

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (CSS)

DIRECCIÓN TELÉFONO

Ver: centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona936 197 311Ver las ubicaciones aquíUrgencias: 900 703 030

WEB

centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

✓ De 9.00 a 13.00 h. Martes y jueves, de 16.00 a 18.00 h.

DESCRIPCIÓN

Los CSS son centros de información, orientación y atención para tratar los problemas sociales que afectan a las personas y a las familias.

Son el lugar donde se pueden solicitar diferentes ayudas y prestaciones incluidas en el catálogo de servicios sociales. Algunas de estas ayudas pueden ser de acceso directo y otras pueden requerir valoración del profesional.

INSTALACIONES

Se cuenta con una red de 40 centros de servicios sociales repartidos por la ciudad donde se informa, se orienta y se atiende sobre los servicios y recursos sociales. Hay que buscar en el buscador de centros de la web http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/ cuál es el que corresponde por domicilio o, si se prefiere, se puede llamar al 936 197 311 (dispositivo de atención telefónico centralizado).

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Elaboración de programas individuales de atención (PIA)
- ✓ Ayuda a domicilio, dentro de la atención a la dependencia
- ✓ Teleasistencia
- ✓ Información, orientación y asesoramiento sobre la atención social
- ✓ Ayudas orientadas al apoyo económico de inclusión (Fondos de Infancia 0-16)
- ✓ Comidas a domicilio (cobertura de necesidades básicas)
- ✓ Comidas en compañía (cobertura de necesidades básicas)
- ✓ Atención grupal
- ✓ Programas para la lucha contra la pobreza energética
- ✓ Programa LÀBORA para la ocupación laboral de personas

- ✓ Residencias municipales para personas mayores
- ✓ Recogida, transporte, almacenaje y custodia provisionales de bienes y utensilios procedentes de desahucios judiciales o de situaciones de emergencia
- ✓ Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA)

SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL AJUNTAMENT DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Passeig Pujades, n° 29 bajos, 08018 Barcelona Ver ubicación <u>aquí</u>	934 132 694 / 934 132 814 Fax: 932 564 594
WEB	CORREO ELECTRÓNICO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a viernes: de 08.00h a 14:00h.
- ✓ Martes y jueves: de 16 a 19h.

Es necesario pedir cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: líneas V19, H16, H14
- ✓ Metro: L1 Arc de Triomf

DESCRIPCIÓN

Servicio dirigido a mejorar las condiciones de vida de las personas que están en la calle.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Servicio de Inserción Social Atención y Tratamiento

OFICINAS MUNICIPALES DE VIVIENDA DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
<u>Consultar web</u>	<u>Consultar web</u>
WEB	CORREO ELECTRÓNICO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ Lunes, martes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.30 h. Jueves, de 8.30 a 20.00 h, de forma ininterrumpida.
- ✓ Excepcionalmente, este año, las oficinas permanecerán cerradas los jueves por la tarde: 11 de febrero, 25 de marzo y 23 de junio.
- ✓ Durante el mes de agosto.

- En agosto solo atenderán al público las oficinas de vivienda de los siguientes distritos: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Nou Barris y Sant Martí. El horario de atención será de 8.30 a 14.30 h. Los jueves por la tarde las oficinas permanecerán cerradas.
- El resto de las oficinas permanecerán cerradas del 1 al 31 de agosto, ambos incluidos.

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

✓ Consultar web

DESCRIPCIÓN

Espacios de atención a la ciudadanía donde se ofrece asesoramiento e información en materia de vivienda, se gestionan ayudas al alquiler y a la rehabilitación de viviendas, acceso a la vivienda protegida, mediaciones en conflictos, etc.

Cada distrito cuenta con una oficina de vivienda.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Programas para la lucha contra la pobreza energética

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES

TELÉFONO
934 132 694, 934 132 814 Fax: 932 564 594
Correo electrónico
ecanog@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h. Martes y jueves, de 16.00 a 18.00 h.

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 43, 44, B-20, B-24
- ✓ Metro: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia

DESCRIPCIÓN

Tiene como misión fomentar la promoción social en los ámbitos de la infancia, la adolescencia y las personas mayores.

En el marco del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), realiza la gestión del programa "Vacaciones mayores". El Ayuntamiento de Barcelona ofrece hasta 2.000 subvenciones con un 40% de descuento a las personas mayores y, en su caso, a sus parejas y a sus hijos con discapacidad reconocida, de la ciudad de Barcelona y con pocos recursos económicos para el disfrute de unas vacaciones.

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Subvenciones para personas mayores activas y viajeras

CENTRO DE ASESORAMIENTO ACADÉMICO PARA JÓVENES (CAAJ)

Dirección	Teléfono
-----------	----------

C/ Agudells, 37-45, 08032 Barcelona

Ver la ubicación aquí

WEB CORREO ELECTRÓNICO

www.informat.cat educaciojove@bcn.cat

934 299 369

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ Lunes, de 10.00 a 14.00 h y de 17.00 a 20.30 h.
- ✓ De martes a jueves, de 17.00 a 20.30 h.
- √ Viernes, de 10.00 a 14.00 h.

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

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Espai Jove Boca Nord

INSTALACIONES

64m².

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

√ Asesoramiento sobre itinerarios académicos para jóvenes

CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)

DIRECCIÓN	Teléfono
C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08012 Barcelona	932 655 217
Ver la ubicación aquí.	

 WEB
 CORREO ELECTRÓNICO

 www.bcn.cat/craj
 craj@crajbcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

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

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

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Espacio Joven La Fontana.

INSTALACIONES

95m².

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Asesoramiento sobre el asociacionismo juvenil

PUNTOS INFOJOVE

DIRECCIÓN TELÉFONO

Consultar web

Whatsapp: 662 333 350 (sólo por mensaje)

WEB CORREO ELECTRÓNICO

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

infojove@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De dl. a dj. de 10 a 14 h i de 15 a 17 h
- ✓ Dv. de 10 a 15 h

No es necesaria cita previa, aunque sí en algunas asesorías y atenciones personalizadas.

CÓMO LLEGAR

✓ Consultar web

DESCRIPCIÓN

Los PIJ son servicios juveniles donde encontrarás **toda aquella 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 tiempo libre...

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Punto Infojove
- ✓ Asesoría Laboral para Jóvenes
- ✓ Asesoría Itinerarios Académicos para Jóvenes
- ✓ Asesoría de Vivienda Compartida para Jóvenes
- ✓ Asesoría de Movilidad Internacional para Jóvenes

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

DIRECCIÓN	Teléfono
C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona	932 564 685
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 932 563 230
WEB	Correo electrónico

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vella 98048092502.html

eipicv@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

✓ De 9.00 a 15.00 h.

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: N6, V11, 91
- ✓ Metro: L2/L3 Paral·lel

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad

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

Dirección	TELÉFONO
C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona	932 564 700
Ver la ubicación <u>aquí</u>	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 necesita cita previa.	

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 60, 27, 11, 32, N6.
- ✓ Metro: L4 Via Júlia

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad

INSTITUTO MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DIRECCION	I ELEFONO
C/ de València, 344, 08009 Barcelona Ver la ubicación <u>aquí</u>	934 132 775 Fax: 934 132 800
WEB	Correo electrónico

http://www.bcn.cat/imd sap@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De 9.00 a 14.00 h
- ✓ De 15.00 a 19.00 h (solo del 6 de abril al 2 de julio).

Se necesita cita previa por las tardes, por las mañanas, no.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: B24, H10, N7, 55, 6, 33, 34
- ✓ Metro: L4 (Girona)

DESCRIPCIÓN

El Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD) es un organismo del Ayuntamiento de Barcelona que, desde hace más de treinta años, trabaja para que las personas con diversidad funcional puedan desarrollarse de la manera más autónoma posible en todos los ámbitos de la vida ciudadana, en plena igualdad de oportunidades y con respeto por las diferentes necesidades personales.

Para conseguirlo, el IMPD impulsa políticas y actuaciones con la participación de las personas con diversidad funcional y de las entidades y asociaciones de la ciudad que trabajan en los ámbitos de la discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y por trastorno mental.

INSTALACIONES

Dispone de oficina de atención al público en la recepción.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Concesión de la tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad.
- ✓ Concesión de la tarjeta de aparcamiento colectiva para personas con discapacidad.
- ✓ Concesión de la tarjeta blanca para el transporte especial puerta a puerta
- ✓ Itinerarios laborales realizados por el Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL)
- ✓ Selección y acompañamiento de candidatos para puestos de trabajo en empresas realizados por el Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL)
- ✓ Asistente personal para personas con discapacidad

CENTRO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES DE BARCELONA (CUESB)

DIRECCIÓN	Teléfono
C/ Llacuna, 25, 08005 Barcelona	900 703 030
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 900 814 050
WFR	CORREO EL ECTRÓNICO

http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona_92086031399.html

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año / En caso de que se produzca una emergencia social en la ciudad y las personas afectadas requieran alojamiento.

24 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 6
- ✓ Metro: Llacuna (línea amarilla)

DESCRIPCIÓN

Este centro cubre las necesidades básicas y de atención psicosocial de las personas que han sido víctimas de una situación de emergencia y que como consecuencia de ella no pueden volver momentáneamente a su domicilio habitual.

INSTALACIONES

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales dispone de:

- ✓ Despachos de atención: 2
- ✓ Habitaciones de emergencias: 7 (capacidad para alojar a 100 personas).
- ✓ Espacio de descanso.
- ✓ Servicio de comedor, consigna, ducha y ropero y lavandería.
- ✓ Seguridad.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

689 pernoctas realizadas en el 2015 y 527 personas alojadas.

MODALIDADES DE SERVICIO

- √ Atención psicosocial a personas en situación de emergencia social
- ✓ Ayuda Social de Urgencia (ASU)
- ✓ Apoyo urgente a domicilio
- ✓ Atención a personas ante emergencias sociales
- ✓ Ayuda Social de Emergencia (contingencias)
- ✓ Alojamiento en hoteles por emergencia social

CANE (CENTRO ACOGIDA NOCTURNA DE EMERGENCIAS)

DIRECCIÓN	Teléfono
Pasaje Dos de Maig, 17-25, 08013 Barcelona	900 703 030
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 900 814 050
WEB	Correo electrónico
www.bcn.cat	cuesb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se abre cuando lo establece el Procedimiento operativo de emergencias relativo a la operación frío.

Los días de apertura, de 20.00 a 08.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 117, 50, 51, 92, 192
- ✓ Metro: L5 Sant Pau/Dos de Maig

DESCRIPCIÓN

El Centro de Acogida Nocturna de Emergencias es un espacio que se activa con el objetivo fundamental de prevenir las consecuencias que una bajada de temperaturas o una nevada podrían comportar sobre el estado de las personas que pernoctan en la vía pública. Es un dispositivo vinculado al Plan de emergencias municipal de nieve y hielo del Ayuntamiento de Barcelona.

La fase I de la operación frío comporta la apertura del centro al producirse una bajada de temperaturas como consecuencia del frío propio de los meses de invierno.

INSTALACIONES

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales dispone de:

- ✓ Despacho de atención social: 1
- ✓ Despacho de atención médica: 1
- √ Habitaciones de emergencias: 13 (capacidad para alojar a 75 personas).
- ✓ Servicio de comedor, consigna, ducha y ropero y lavandería.
- ✓ Seguridad.

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Atención a personas ante emergencias sociales

DISTRITO DE CIUTAT VELLA (01)

Dirección	Teléfono
Pl. del Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona	934 027 000
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 932 916 161

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-ciutat-vella 93062143550.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15
- ✓ Metro: L1 Catalunya, L3 Liceu
- ✓ FGC: Catalunya

DESCRIPCIÓN

✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal

orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.

- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE L'EIXAMPLE (02)

DIRECCIÓN	Teléfono
C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona	934 027 000
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 932 916 262

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-leixample_94180095605.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 39, 45, 47, V17, H10
- ✓ Metro: L4 Girona

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

✓ Dirección de Servicios Generales.

- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC (03)

DIRECCIÓN	Teléfono	
C/ de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona	010	
Ver la ubicación <u>aquí</u>		

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-la-marina_93313123837.html
Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 50, D20
- ✓ Metro: L1 Hostafrancs

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE LES CORTS (04)

Ver la ubicación aquí

DIRECCIÓN TELÉFONO

Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona

934 027 000

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-lescorts 93141130210.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 59, 70, 75, V3, H8
- ✓ Metro: L3 Les Corts

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- √ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)

DIRECCIÓN TELÉFONO

Plaza del Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona

Ver la ubicación aquí

934 027 000

Fax: 932 916 511

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-atencio-ciutadana-d-a

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 68, 75, H4, V3, V7
- ✓ FGC: Sarrià, Reina Elisenda

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE GRÀCIA (06)

Dirección Teléfono

Plaza de la Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona

010

Ver la ubicación aquí

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-degracia_94180093236.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 114, V21, H6, 55
- ✓ Metro: L3/L5 Diagonal

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE HORTA-GUINARDÓ (07)

Dirección	Teléfono
Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona	934 027 000
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 932 916 787

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-d-hortaguinardo_93062144003.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 114, 22, 24, 87, V17
- ✓ Metro: L4 (Alfons X)

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE NOU BARRIS (08)

DIRECCIÓN	Teléfono
Plaza Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona	934 027 000
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 932 916 886

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-nou-barris 93313125205.html

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-zona-nord_97192111637.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 47, 76, H4, 122
- ✓ <u>Metro</u>: L4 Llucmajor

DESCRIPCIÓN

✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.

- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE SANT ANDREU (09)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Plaza de Orfila, 1, 08030 Barcelona	934 027 000
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 932 916 900

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sant-andreu 94180094255.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 40, H4
- ✓ Metro: L1 Sant Andreu

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.

✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-funciona

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

DISTRITO DE SANT MARTÍ (10)

DIRECCIÓN	Teléfono

Plaza de Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona

010

Ver la ubicación aquí

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sant-marti 93062144239.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 192, H12
- ✓ Metro: L1/L2 Clot

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para a niños y adolescentes

CASAL DE JÓVENES GUINEUETA

Dirección	Teléfono
-----------	----------

Plaza Ca n'Ensenya, 4, 08042 Barcelona 933 594 000

Ver la ubicación aquí

WEB CORREO ELECTRÓNICO

https://cjguineueta.wordpress.com/

casaldejoves@gmail.com

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

✓ De 17.00 a 22.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 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 **S**ERVICIO

√ Itinerarios académicos para jóvenes.

SEDE DEL SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS (SFC)

Dirección	Teléfono
Calle Ca l'alegre de Dalt 5, 08024 Barcelona	93 291 59 66
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 93 291 59 67
WEB	Correo electrónico
https://aiuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/servei-de-	sfc@bcn.cat

https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/servei-defamilies-collaboradores

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a jueves de 9.00h a 14.30h. De 15:00 a 19:30h.
- √ Viernes de 8:00 a 14:30h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: V19, 39, 116, 114
- ✓ Metro: L4 (Joanic)

- ✓ El Banco de Familias
- ✓ El Servicio de Colaboración

ESPACIO FAMILIAR Y CENTRO ABIERTO MUNICIPAL SANT MARTÍ

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C/ Huelva, 36, bajos, 08020, Barcelona	933 074 888
Ver la ubicación <u>aquí</u>	Fax: 933 560 096
WEB	Correo electrónico
http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti_99400241361.html	espaifamiliar_sm@bcn.cat; centreobert_sm@bcn.cat; direccio_sm@bcn.cat
ATENCIÓN AL PÚBLICO	

De lunes a viernes:

- ✓ Espacio Familiar: de 9.00 a 13.30 h
- ✓ Centro Abierto: de 16.00 a 20.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 33, 34, B24, H10, 500
- ✓ Metro: L1 Navas, L2 –Bac de Roda
- ✓ Tranvía: T5/T6 Espronceda

DESCRIPCIÓN

El Espacio Familiar y Centro Abierto es un equipamiento municipal creado para dar apoyo en una doble vertiente:

- ✓ A las familias y sus niños de o a 3 años, ofreciendo apoyo y acompañante en el proceso de crianza, dando orientaciones y pautas concretas.
- ✓ A los niños y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, en su proceso de estructuración y desarrollo de la personalidad, la socialización, y la adquisición de aprendizajes y el recreo, y trabajamos para potenciar las capacidades y compensar las carencias de los niños y adolescentes atendidos mediante el trabajo individualizado, el grupal, el trabajo en red y con la comunidad.

INSTALACIONES

El equipamiento dispone de dos espacios con grupos de edad diferentes:

- ✓ Espacio Familiar. Se trata de un espacio especializado en la pequeña infancia: se dirige a niños y niñas de o a 3 años acompañados por el cuidador o cuidadora. El Espacio Familiar es un lugar de juego y relación donde los niños pueden explorar y relacionarse entre ellos y también con los adultos. Las familias pueden compartir la experiencia de educar y de hacer crecer a los hijos.
- ✓ Centro Abierto. En este espacio, los niños y adolescentes de 4 a 16 años encontrarán actividades educativas y de ocio en horario extraescolar. Todas estas actividades sirven para estimular y potenciar el desarrollo de la personalidad y la socialización, con un seguimiento individualizado y en un ambiente seguro y próximo. El centro ofrece también actividades en las que padres, madres y otros familiares pueden compartir y aprender temas de interés educativo.

- ✓ Espacios familiares
- ✓ Centros abiertos

ESPACIO FAMILIAR Y CENTRO ABIERTO MUNICIPAL LES CORTS – SANTS

Dirección	Teléfono
C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona	934 908 514
Ver la ubicación <u>aguí</u>	Fax: 934 110 408
veria ableación <u>aqui</u>	Móvil: 601288698
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-	<pre>centreobert_lc@bcn.cat;</pre>
municipal-les-corts-sants_99400267382.html	espaifamiliar_lc@bcn.cat; direccio_lc@bcn.cat
ATENCIÓN AL PÚBLICO	

De lunes a viernes:

- ✓ Espacio Familiar: de 9.00 a 13.30 h
- ✓ Centro Abierto: de 16.00 a 20.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: 50, 54, H10, H8, D20
- ✓ Metro: L5/L9S Collblanc

DESCRIPCIÓN

El Espacio Familiar y Centro Abierto es un equipamiento municipal creado para dar apoyo en una doble vertiente:

- ✓ A las familias y sus niños de o a 3 años, ofreciendo apoyo y acompañante en el proceso de crianza, dando orientaciones y pautas concretas.
- ✓ A los niños y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, en su proceso de estructuración y desarrollo de la personalidad, la socialización, y la adquisición de aprendizajes y el recreo, y trabajamos para potenciar las capacidades y compensar las carencias de los niños y adolescentes atendidos mediante el trabajo individualizado, el grupal, el trabajo en red y con la comunidad.

INSTALACIONES

El equipamiento dispone de dos espacios con grupos de edad diferentes:

- ✓ Espacio Familiar. Se trata de un espacio especializado en la pequeña infancia: se dirige a niños y niñas de o a 3 años acompañados por el cuidador/a. El Espacio Familiar es un lugar de juego y relación donde los niños pueden explorar y relacionarse entre ellos y también con los adultos. Las familias pueden compartir la experiencia de educar y de hacer crecer los hijos. Se ofrecen espacios de juego y relación (juego simbólico, heurístico, experimentación sensorial, psicomotricidad...
- ✓ Centro Abierto. En este espacio, los niños y adolescentes de 4 a 16 años encontrarán actividades educativas y de ocio en horario extraescolar. El centro ofrece también actividades en las cuales padres, madres y otros familiares pueden compartir y aprender temas de interés educativo.
- ✓ La equipación consta de salas diferenciadas por el espacio familiar y el centro abierto, cocina, baños, patio exterior, biblioteca,...

- ✓ Espacios familiares
- ✓ Centros abiertos

OFICINA DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS

DIRECCIÓN	Teléfono
C/ Aragón, 344, 08009 Barcelona	932 565 648
Ver la ubicación <u>aquí</u>	

WEB CORREO ELECTRÓNICO

http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-ieconomiques-de-l-institut-municipal-de-serveissocials 99400456053.html fonsinfancia@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ Del 25/9 al 23/6: Lunes, miércoles y viernes de 8.30 a 14.00h. Martes y jueves de 8.30 a 17 h.
- ✓ Del 24/6 al 24/9: de lunes a viernes de 8.30 a 14.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: H10, H12, 6, 7, 33, 34, B24
- ✓ <u>Metro</u>: L3 Passeig de Gràcia; L4 Girona; L5 Verdaguer

DESCRIPCIÓN

La Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas es un equipamiento municipal creado para modernizar los servicios sociales de la ciudad a la vez que para desburocratizar los centros de servicios sociales.

En la Oficina actualmente se puede tramitar y / o gestionar:

- ✓ Ayudas para familias con hijos / as menores de 16 años en situación de vulnerabilidad (Fondo de Infancia o-16).
- ✓ Ayudas complementarias para las familias que tienen otorgado el Fondo de Infancia o-16 y son monoparentales.
- ✓ Apoyo Municipal de Inclusión B-Mincome (proyecto piloto) para 1.000 familias del Eje Besós.
- ✓ Respir Plus: ayudas económicas para las personas mayores para facilitar estancias temporales en centros residenciales privados a familias que atienden en su domicilio a personas mayores con deterioro físico y / o psíquico para disfrutar de un descanso, vacaciones o atender otras necesidades tales como ingresos hospitalarios o tratamientos médicos. La Oficina realiza tareas de información, asesoramiento y gestión de las solicitudes.
- ✓ Servicio de actuaciones a domicilio derivado de todos los centros de servicios sociales de Barcelona menos el distrito de Ciutat Vella. (SCAD)
- ✓ Informes T-Mas (bonificación de la Tarjeta T-Mas de transporte para personas en situación de paro).
- ✓ Entierros de beneficencia (reconocimiento de derecho a gratuidad o bonificación de servicio funerario y de cementerios).
- ✓ Becas comedor.
- ✓ La gestión administrativa de las subvenciones del IMSS.
- ✓ Punto de registro oficial.

El equipamiento facilita información:

✓ Renta Garantizada de Ciudadanía (prestación de la Generalitat). También la Oficina gestiona la cita previa en las Oficinas del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) y da información sobre el estado del expediente.

INSTALACIONES

El espacio total consta de 558 metros cuadrados, con acceso desde la calle por dos puntos diferenciados, es plenamente accesible y está adscrito al Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS).

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Ayudas orientadas al apoyo económico de inclusión (Fondos de Infancia 0-16)

OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN (OND)

DIRECCIÓN	Teléfono
C Ferran, 32, 08002 Barcelona	934 132 000
Ver ubicación <u>aquí</u>	
WEB	Correo electrónico
www.bcn.cat/dretscivils	ond@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ lunes, miércoles y viernes de 09:00 a 14:00
- ✓ martes y jueves de 09:00 a 18:00

CÓMO LLEGAR

✓ Metro: L3 estación Liceu. L4 estación Jaume I

DESCRIPCIÓN

- ✓ Gestión de resolución de conflictos entre individuos delante de la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación.
- ✓ Atención de consultas y peticiones de información.
- ✓ Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos.
- ✓ Asesoría jurídica especializada en el ámbito de las discriminaciones
- ✓ Asesoramiento, colaboración y mediación.

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

- √ Ámbito de garantía
- √ Ámbito de prevención

SERVICIO DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y ACOGIDA (SARA)

Dirección	Teléfono
Calle Marie Curie, 16, 08042 Barcelona	Cita prèvia: 900 922 357 (gratuït)
Ver ubicación <u>aquí</u>	urgències CUESB: 900 703 030
WEB	Correo electrónico
https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-	sara@bcn.cat

antimasclista/serveis-datencio-la-violencia-masclista/sara

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención presencial general:

- ✓ De lunes a jueves de 9 h a 19 h
- ✓ Viernes de 9 h a 16 h

Urgencia:

✓ De lunes a viernes de 9 h a 13 h

Es necesario pedir cita previa (excepto casos de urgencia)

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Autobus</u>: 47-76-122-H2-H4-D40-D50-V29
- ✓ <u>Metro</u>: L4 Llucmajor

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Atención y Acogida a personas víctimas de situaciones de violencia machista que lo requieran

SERVICIO DE ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTES (SAH)

Teléfono
933 491 610
CORREO ELECTRÓNICO
sah@bcn.cat

De lunes a viernes:

- ✓ Mañana: De L. a J. De 9:00 a 14:00h
- ✓ Tarde: De L. a J. 15:00 a 20:00h
- √ Viernes: De 9:00 a 15:00h

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Autobus</u>: 34, 62, 96, 126, H8, V27, V29, V31
- ✓ Metro: L1, L5, L9 i L10 Parada Sagrera

DESCRIPCIÓN

- √ Mediación entre individuos delante de la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación.
- ✓ Atención de consultas y peticiones de información
- ✓ Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos.
- ✓ Asesoramiento, colaboración y mediación.

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES

DIRECCIÓN	TELÉFONO
<u>Consultar web</u>	cita previa: 900 922 357 (gratuito)
	Horario: lunes a jueves 9 a 19 h y viernes de 19 a 16 h

WEB

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

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- √ de lunes a viernes de 9 h a 14 h
- ✓ lunes y martes de 15 h a 19.30 h
- ✓ miércoles y jueves de 15 h a 18 h

Se requiere cita previa

CÓMO LLEGAR

Consultar web

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde diferentes distritos de la ciudad

SAIER TARRAGONA

DIRECCIÓN	Teléfono
C. Tarragona, 141, 08014 Barcelona	93 153 28 00
Ver dirección <u>aquí</u>	

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html	saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves de 9 a 19 h
- √ Viernes de 9 a 14 h10.30 a 15 h

Horario agosto:

- ✓ De lunes a jueves de 9 a 15 h
- ✓ Viernes de 9 a 14 h10.30 a 15 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Autobús</u>: H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14, N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81
- ✓ Metro: L1 i L3 Plaça Espanya
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la petición en concreto y posteriormente se ofrece una cita en función de los servicios en otros día..

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Todas las personas pasan por la primera atención, que es ventana única. Aquí se valora el caso y la derivación correspondiente. Muchos casos son informativos y con la primera atención finalizan y muchos otros pasan a ser atendidos por los diferentes servicios del SAIER.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención Individual de acogida para REFUGIADOS. SAIER
- ✓ Atención Individual de acogida para INMIGRANTES. SAIER

SAIER PARALELO

Dirección	Teléfono	
Avenida Paralelo, 202, 08015 Barcelona	932 562 700	
Ver ubicación <u>aquí</u>		

WEB	Correo electrónico
http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html	saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves de 9 a 19 h
- ✓ Viernes de 9 a 14 h

Horario agosto:

- ✓ De lunes a jueves de 9 a 15 h
- ✓ Viernes de 9 a 14 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14, N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81
- ✓ Metro: L1 i L3 Plaça Espanya
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobra la petición en concreto y posteriormente se ofrece una cita en función de los servicios en otro día.

INSTALACIONES

Planta baja, donde hay un front office, funciona como una OAC.

- ✓ Atención Individual de acogida para REFUGIADOS. SAIER
- ✓ Atención Individual de acogida para INMIGRANTES. SAIER

SAIER FONTHONRADA

C/ Fonthonrada 10, 08015 Barcelona

932 562 700

Ver ubicación: http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on adrecarse.html

WEB CORREO ELECTRÓNICO

http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves de 9 a 19 h
- ✓ Viernes de 9 a 14 h

Es necesario haber obtenido cita previa en el SAIER Paralelo 202.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Bus</u>: H16, D20, 55, 70, 81, 86, 121, 13, 91
- ✓ Metro: L1 i L3 Plaça Espanya y Poble Sec
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobra la petición en concreto y posteriormente se ofrece una cita en función de los servicios en otro día.

INSTALACIONES

Planta baja, hay una recepción y sala de espera. En las plantas superiores están los servicios especializados. (ICAB, AMIC, Fundación ACSAI y Creu Roja)

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención Individual de acogida para REFUGIADOS. SAIER
- ✓ Atención Individual de acogida para INMIGRANTES. SAIER

PUNTO DE INFORMACIÓN PARA EL ARRAIGO (PIA)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Pg. Sant Joan, 75, pl. Baja, 08009 Barcelona	932 564 476
Ver dirección <u>aquí</u>	932 564 478
	932 564 479
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
www.bcn.cat/novaciutadania	pia@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ Lunes a jueves de 8:30 a 19'00h.
- √ Viernes de 8:30 a 15'00 h.

Horario agosto:

✓ El mes de agosto de 08:00 a 15:00 h.

Es necesaria cita previa.

Para pedir información: No se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Autobús</u>: H10, 6, 19, 33, 34, D50, 55, N1, N4, N7, V19
- ✓ Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan

DESCRIPCIÓN

Planta baja, donde hay un front office. Y despachos donde se hacen entrevistas para emitir los informes de arraigo o asesoría e/o información especializada a los usuarios para el trámite de arraigo social.

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Propuesta de Informe de arraigo Social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ACOGIDA A INMIGRANTES

Dirección	TELÉFONO
Paseo sant Joan 75, 08009 Barcelona	93 256 46 23
Ver ubicación <u>aquí</u>	93 256 46 24
WEB	Correo electrónico
http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/ajbcn.2.html	informeshabitatge@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

✓ Lunes a viernes de 9 a 15.

No hay atención al público. Es back office del servicio. Se llama al solicitante para completar el expediente y concertar la visita al domicilio.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Autobús</u>: H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19
- ✓ Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan

DESCRIPCIÓN

Es la dirección de atención y acogida a inmigrantes donde están ubicados los funcionarios que siguen los servicios. Y donde se tramitan los expedientes.

Una parte de los espacios es donde se tramitan las propuestas de informes de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Propuesta de Informe de disponibilidad de vivienda para el reagrupamiento familiar de extranjeros y para renovación de la autorización de residencia en virtud del reagrupamiento

familiar con cambio de domicilio desde el reagrupamiento

✓ Propuesta de Informe de arraigo Social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales

SALAS DE ESTUDIO

Dirección	Teléfono

<u>Consultar web</u> <u>Consultar web</u>

WEB CORREO ELECTRÓNICO

http://barcelona.cat/joventut salesdestudi@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Consultar web

CÓMO LLEGAR

Consultar web

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Mapa interactivo de ocupaciones: https://ajuntament.barcelona.cat/joves/salesestudiintranet/mapa/

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

- ✓ Sala de estudio puntual
- ✓ Sala de estudio de fin de semana
- ✓ Sala de estudio permanente

CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

Dirección	Teléfono
-----------	----------

Sant Antoni Maria Claret 64-78, 08025 Barcelona 932 563 560

Ver ubicación aquí

WEB CORREO ELECTRÓNICO

http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ saif@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ Lunes y martes de 16h a 20h
- ✓ Miércoles y jueves de 9h a 14h i de 16h a 20h
- ✓ Viernes de 9h a 14h

Es necesaria cita previa.

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Centro para Familias con Adolescentes

PUNTO "AQUÍ TE ESCUCHAMOS"

Dirección	Teléfono
<u>Consultar web</u>	<u>Consultar web</u>

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/aqui-tescoltem

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Consultar web

CÓMO LLEGAR

Consultar web

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirígete al "Aquí te escuchamos", un servicio para jóvenes de 12 a 20 años, que te proporciona herramientas y recursos para fortalecer tus habilidades personales y sociales, y fomentar tu crecimiento personal.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Puntos "Aquí te escuchamos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE JUSTICIA GLOBAL Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Dirección	Teléfono
C. Avinyó, 15 4rt., 08002 Barcelona	93 413 20 75
Ver ubicación <u>aquí</u>	93 413 20 78
	93 413 20 79
Web	CORREO ELECTRÓNICO
http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca	cooperaciointernacional@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ LaV de 9h a 14h y
- ✓ LaJ de 16h a 18h

Es necesaria cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ <u>Autobús</u>: 59, V13, 45, 120, V15, V17
- ✓ Metro: L4 Parada Jaume I, L3 Parada Liceu

DESCRIPCIÓN

Dirección de servicios responsable de la ejecución del Plan Director de Cooperación al Desarrollo, Solidaridad y Paz.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Espacio compartido de trabajo para el personal técnico y administrativo, dos despachos y uso puntual de la sala de reuniones del 3er piso.

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Convocatoria de subvenciones en el marco del "Programa de cooperación para la justicia global", "Programa de cooperación para la justicia global en ciudades específicas" y "Programa de educación para la justicia global"

CENTRO DE DÍA HORTA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C/ Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona	931 165 329
Ver la ubicación <u>aquí</u>	931 165 372

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta 99043113615.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo.

✓ De 9.00 a 20.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 19, 185
- ✓ <u>Metro</u>: L5 El Carmel, L3 Montbau

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)

CENTRO DE DÍA MERIDIANA

DIRECCIÓN	Teléfono		
Av. Meridiana, 197, 08026 Barcelona	934 084 543		
Ver la ubicación <u>aquí</u>	933 498 853		

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana 95166124615.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

✓ De 9.00 a 19.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 162, 192, H8
- ✓ Metro: L1 Navas

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)

CENTRO DE DÍA POBLE-SEC

DIRECCIÓN TELÉFONO

C/ Font Honrada, 10, 08004 Barcelona

932 563 830

Ver la ubicación aquí

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec_99400194606.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo.

✓ De 9.00 a 20.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 37, 55, D20
- ✓ Metro: L3 Poble-sec

MODALIDADES DE **S**ERVICIO

✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)

CENTRO DE DÍA NOU BARRIS

Dirección	Teléfono
C/ Marie Curie, 20, 08042 Barcelona	932 760 539
Ver la ubicación <u>aquí</u>	933 538 686

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-centre-residencial-de-primera-acollida-noubarris_99400218522.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo.

✓ De 9.00 a 20.00 h.

CÓMO LLEGAR

✓ Bus: 47, 76, H4, 122, V27

✓ <u>Metro</u>: L4 Llucmajor

DESCRIPCIÓN

Gestionado por: Cruz Roja Cataluña.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 29/04/2022

<u>Año 2020</u>: 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 <u>indicadores</u> vieron disminuidos sus valores y algunos de los <u>objetivos de gestión</u> no se pudieron cumplir y/o evaluar.

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de ayudas otorgadas	52.671	49.537	11.445	43.271	10.211
Importe total de las ayudas (en €)	26.550.297,64	24.305.319,63	7.653.925	31.571.859,68	9.966.837,54

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender en los centros de servicios sociales básicos en una media de 30 días por primera visita en un 80% de los casos

	2017
% alcanzado antes de 30 días	87,5%
Grado cumplimiento	109%

2. Que el 80% de los CSS de la ciudad puedan atender con un tiempo medio de espera anual por primera visita inferior a 30 días

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 30 días	95%	80%	100%	100%
Grado cumplimiento	119%	100%	125%	125%

Propuesta para el 2022:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Personas atendidas en los CSS	81.638	83.967	79.575	88.533	97.531
Unidades de atención en los CSS	193.386	198.981	184,344	251.473	269.106
Tiempo medio de espera primera visita (en días)	23,7	20,1	21,34	14,92	12,4

OBJETIVOS DE GESTIÓN

3. Atender en los centros de servicios sociales básicos en una media de 30 días por primera visita en un 80% de los casos

	2017
% alcanzado antes de 30 días	87,5%
Grado cumplimiento	109%

4. Que el 80% de los CSS de la ciudad puedan atender con un tiempo medio de espera anual por primera visita inferior a 30 días

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 30 días	95%	80%	100%	100%
Grado cumplimiento	119%	100%	125%	125%

Propuesta para el 2022:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de ayudas otorgadas	17.398	13.967	11.445	Nota 1	10.211
Importe total de las ayudas (en €)	15.231.839,46	10.595.075	7.653.925	Nota	9.966.837,54

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Incrementar un 10% el número de ayudas otorgadas respecto al año anterior

	2017
% alcanzado	-10,2%
Grado cumplimiento	0%

2. Conceder el 60% de las ayudas aprobadas en el periodo máximo de 60 días hábiles a contar a partir del día siguiente del último día del período de solicitudes

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 60 días hábiles	100%	60%	Nota 1	67,70%
Grado cumplimiento	167%	100%	-	113%

Propuesta para el 2022:

✓ Conceder el 60% de las ayudas aprobadas en el periodo máximo de 60 días hábiles a contar a partir del día siguiente del último día del período de solicitudes

¹ En el año 2020 la convocatoria del Fondo de Infancia 0-16 y Adjutant to single-pariente familias ha sido incluida dentro del Fondo extraordinario aprovechado para ofrecer un recurso económico a personas y familias de Barcelona que se encuentran en situación de vulnerabilidad con motivo de la crisis social y sanitaria provocada por Covid-19, para cubrir las necesidades básicas de subsistencia (Fondo Covid-19). Se trata de una ayuda puntual publicada en el BOPB el 10/14/2020 (detalle calendario). Se recibe la prestación a través de la tarjeta Barcelona Solidaria (meses de julio a diciembre, incluidos) Otorgados: 6.750 unidades familiares (más de 23.000 personas si se incluyen a todos los miembros de la unidad familiar). Importación: 14.942.908,26 €.

MODALIDAD 3: COMIDAS A DOMICILIO (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de personas atendidas (usuarios)	2.034	2.329	1.761	3.856	3.104
Número de comidas servidas (menús)	612.043	699.718	586.789	929.204	884,909

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender el 90% de las prescripciones realizadas por los centros de servicios sociales en menos de 10 días hábiles

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 10 días hábiles	100%	100%	98%	98%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%	109%	109%	111%

Propuesta para el 2022:

✓ Atender el 90% de las prescripciones realizadas por los centros de servicios sociales en menos de 10 días hábiles

MODALIDAD 4: COMIDAS EN COMPAÑÍA (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de plazas ofertadas	1.158	1.185	1.185	1.185	1.185
Número de personas atendidas (usuarios)	1.641	1.480	1.587	1.448	1.256
Número de comidas servidas o menús	265.306	269.947	252.440	281.471	368.290

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tender a una ocupación media ponderada de ciudad de los comedores de comidas en compañía del 80% durante todo el año

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	J-1-J-	95,45%	93,42%	85,46%	69%	
Grado cumplimiento	114%	119%	117%	107%	86%	ı

Propuesta para el 2022:

✓ Tender a una ocupación media ponderada de ciudad de los comedores de comidas en compañía del 80% durante todo el año

MODALIDAD 5: SERVICIO DE DETECCIÓN Y REDUCCIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA Y DE LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Personas atendidas en los puntos de atención a la pobreza energética	8.462	13.301	12.079	13.335	13.096
Asesoramientos individuales presenciales, telefónicos y telemáticos	5.289	7.740	7.515	9.433	9.174

Intervenciones a domicilio realizadas	1.378	1.178	1.448	371	302
Informes de riesgo de exclusión residencial facilitados y/u	2.269	2.595	5.165	5.360	6.304
orientados. Solicitudes					
Informes de riesgo de exclusión residencial facilitados y/u	2.117	2.595	5.642	5.642	5.628
orientados Informes positivos entregados					
Anulaciones provisionales de los cortes (aplazamientos) de	2.546	11.248	40.481	19.354	23.297
suministro hasta la obtención del Informe de exclusión residencial					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables

	2017	2018	2019	2020	2021
Hogares antendidos	8.462	13.301	12.079	13.355	13.096
Grado cumplimiento	423%	665%	604%	668%	655%

Propuesta para el 2022:

√ Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables

MODALIDAD 6: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de plazas diarias en comedores sociales	1.567	1.567	1.647	1.577	1.468
Número de comidas servidas en comedores sociales	520.294	486.079	479.731	557.068	535.984

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender al 97% de las demandas de comedor

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	99%	99%	99%	99%	99%	
Grado cumplimiento	102%	102%	102%	102%	102%	ı

Propuesta para el 2022:

✓ Atender al 97% de las demandas de comedor

MODALIDAD 7: ESPACIOS DE HIGIENE PERSONAL (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Personas diferentes atendidas por el servicio	3.049	3.368	2.921	2.205	2.070

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender al 95% de las personas que solicitan el servicio durante todo el año

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	100%	98%	100%	95%	95%	
Grado cumplimiento	105%	103%	105%	100%	100%	

Propuesta para el 2022:

✓ Atender al 95% de las personas que solicitan el servicio durante todo el año

SERVICIO: SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Persones atendidas en el SIS	2.651	2.135	2.198	2.056	2.006
Total altas expedientes (nuevos reabiertos)	-	1.381	1.575	1.480	1.435
Total bajas	-	577	1.507	1.338	2.274
Importe total de las ayudas (en €)	92.930	135.523,71	102.290,20	71.038,42	181.087,70

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que la media de atención a persones soles no supere los 300 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 300 días	274	100%	100%	131%	76,18%
Grado cumplimiento	109%	100%	100%	131%	76,18%

2. Que la media de atención a familias no supere los 500 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 500 días	502,2	99%	99%	101%	91,44%
Grado cumplimiento	100%	99%	99%	101%	91,44%

3. Que el 80% de los casos del SIS se puedan atender en un tiempo medio de espera anual por primera visita inferior a 7 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 7 días	5,23	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	104%	125%	125%	125%	125%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Que la media de atención a persones soles no supere los 300 días
- ✓ Que la media de atención a familias no supere los 550 días
- ✓ Que el 80% de los casos del SIS se puedan atender en un tiempo medio de espera anual por primera visita inferior a 7 días

SERVICIO: SERVICIOS SOCIALES DE INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021
Media mensual de personas detectadas con pernocta en el espacio público	1.000	939
Media mensual de personas detectadas con pernocta en asentamientos (naves y solares, asentamientos verticales o asentamientos en el espacio público) (SASSEP)	403	379
Media mensual de personas detectadas con pernocta en locales ocupados y otras	433	427
infraviviendas con dinámica de asentamiento (SASSEP)		
Media mensual de familias atendidas (SISFAM)	114	125
Media mensual de personas atendidas (SISFAM)	472	485
Media mensual de personas mayores de edad atendidas (SDI)	113	55
Media mensual de personas menores de edad atendidas (SDI)	81	267

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que la media mensual de las personas sin hogar que pernocten en el espacio público vinculadas y atendidas por el servicio con relación al total de personas detectadas supere el 50% (SASSEP)

	2020	2021
% alcanzado	66%	78%
Grado cumplimiento	132%	156%

2. Que el 90% de la infancia y adolescencia 6-16 atendidad esté efectivamente escolarizada (educación obligatoria) (SISFAM)

	2020	2021
% alcanzado	100%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%

3. Que el 90% de la infancia y adolescencia 0-17 atendida esté vinculada al CAP de referencia (SISFAM)

	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	
Grado cumplimiento	111%	111%	

4. Que el 100% de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas (SDI)

	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	
Grado cumplimiento	100%	100%	

5. Que la duración media de los episocios abierdos de atención no supere los 2 años (SDI)

	2020	2021	
Media de días	6m i 16 d		
Grado cumplimiento	372%	302%	

Propuesta para el 2022:

- ✓ Que la media mensual de las personas sin hogar que pernocten en el espacio público vinculadas y atendidas por el servicio con relación al total de personas detectadas supere el 50% (SASSEP)
- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia 6-16 atendida esté efectivamente escolarizada (educación obligatoria) (SISFAM)
- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia o-17 atendidad esté vinculada al CAP de referencia (SISFAM)
- ✓ Que el 100% de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas (SDI)
- ✓ Que la duración media de los episocios abierdos de atención no supere los 2 años (SDI)

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021
Media mensual de personas detectadas con pernocta en el espacio público	1.000	939
Media mensual de personas detectadas con pernocta en asentamientos (naves y solares,	403	379
asentamientos verticales o asentamientos en el espacio público) (SASSEP)		
Media mensual de personas detectadas con pernocta en locales ocupados y otras	433	427
infraviviendas con dinámica de asentamiento (SASSEP)		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que la media mensual de las personas sin hogar que pernocten en el espacio público vinculadas y atendidas por el servicio con relación al total de personas detectadas supere el 50% (SASSEP)

	2020	2021
% alcanzado	66%	78%
Grado cumplimiento	132%	156%

Propuesta para el 2022:

✓ Que la media mensual de las personas sin hogar que pernocten en el espacio público vinculadas y atendidas por el servicio con relación al total de personas detectadas supere el 50% (SASSEP)

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021
Media mensual de familias atendidas	114	125
Media mensual de personas atendidas	472	485

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el 90% de la infancia y adolescencia 6-16 atendidad esté efectivamente escolarizada (educación obligatoria) (SISFAM)

	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	
Grado cumplimiento	111%	111%	ı

2. Que el 90% de la infancia y adolescencia o-17 atendidad esté vinculada al CAP de referencia (SISFAM)

	2020	2021
% alcanzado	100%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia 6-16 atendidad esté efectivamente escolarizada (educación obligatoria) (SISFAM)
- ✓ Que el 90% de la infancia y adolescencia 0-17 atendidad esté vinculada al CAP de referencia (SISFAM)

Modalidad 3: Servicio de detección e intervención con niños, adolescentes y jóvenes migrados solos (SDI)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021
Media mensual de personas mayores de edad atendidas (SDI)	113	267
Media mensual de personas menores de edad atendidas (SDI)	81	55

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que el 100% de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas (SDI)

	2020	2021
% alcanzado	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%

2. Que la duración media de los episocios abierdos de atención no supere los 2 años (SDI)

	2020	2021	
Media de días	6m i 16 d	8m i 2d	
Grado cumplimiento	372%	302%	

Propuesta para el 2022:

- ✓ Que el 100% de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas (SDI)
- ✓ Que la duración media de los episocios abierdos de atención no supere los 2 años (SDI)

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
PIAs iniciales realizados	7.614	12.441	9.952	4.238	7.396
Personas atendidas durante el año	24.122	25.284	23.366	21.976	21.551
Horas de servicio prestadas (en millones)	4,4	4,9	4,6	3,9	39,1

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que, al menos, el 60% de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera entrevista

	2017	2018	2019
% alcanzado antes de 40 días	73,88%	71,64%	53,35%
Grado cumplimiento	123%	120%	89%

2. Que, al menos, el 50% de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera entrevista

	2020	2021
% alcanzado antes de 40 días	91,92%	51,84%
Grado cumplimiento	184%	110%

Propuesta para el 2022:

✓ Que, al menos, el 50% de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera entrevista

MODALIDAD 1: ELABORACIÓN DE PROGRAMAS INDIVIDUALES DE ATENCIÓN (PIA)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
PIA iniciales realizados	7.614	12.441	9.952	4.238	7.396

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Realizar 4.500 PIA como mínimo

• •			
	2017	2018	2019

PIAS realitzados	7.614	12.441	9.952
Grado cumplimiento	169%	277%	221%

1. Que, al menos, el 50% de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera visita

	2020	2021
% alcanzado antes de 40 días	91,92%	51,84%
Grado cumplimiento	184%	110%

Propuesta para el 2022:

✓ Que, al menos, el 50% de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera visita

MODALIDAD 2: AYUDA A DOMICILIO, DENTRO DE LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Personas atendidas durante el año	24.122	25.284	23.366	21.976	21.551
Horas de servicio prestadas (en millones)	4,4	4,9	4,6	3,9	39,1

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. La ratio media mensual de horas de servicio prestado/persona atendida (global anual de ciudad) será superior a 20 horas

	2017	2018	2019	2020	2021
Media de horas de servicio	21,50	22	21,36	20,18	20,29
Grado cumplimiento	108%	110%	107%	101%	101%

Propuesta para el 2022:

✓ La ratio media mensual de horas de servicio prestado/persona atendida (global anual de ciudad) será superior a 20 horas

MODALIDAD 3: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de usuarios atendidos	95.599	99.789	102.122	102.919	108.631

OBJETIVOS DE GESTIÓN

 Realizar la instalación del servicio en el hogar en un máximo de 15 días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento en un mínimo del 80% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 15 días	88%	86%	84%	83%	87%
Grado cumplimiento	110%	108%	105%	104%	109%

2. Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 8

	2017
% alcanzado	9,4
Grado cumplimiento	111%

3. Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 8,5

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	9,4	9,4	No se realitzó²	9,4
Grado cumplimiento	111%	111%	-	111%

⁽³⁾ No se realizó.

Propuesta para el 2022:

- ✓ Realizar la instalación del servicio en el hogar en un máximo de 15 días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento en un mínimo del 80% de los casos
- ✓ Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 8,5

SERVICIO: SERVICIO DE APOYO A LOS DESAHUCIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de servicios realizados del guardamuebles	850	1.026	1.050	901	1.064
Número de servicios realizados de transporte	1.107	1.320	1.137	801	1.094

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el número de servicios realizados del guardamuebles sea como mínimo el 90% de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%	

2. Que el número de servicios realizados de transporte sea como mínimo el 90% de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%

Propuesta para el 2022:

✓ Que el número de servicios realizados del guardamuebles sea como mínimo el 90% de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio

✓ Que el número de servicios realizados de transporte sea como mínimo el 90% de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio

² En el año 2020 por motivo de la situación derivada de la emergencia COVID no se realizó la encuesta de satisfacción del Servicio de Teleasistencia.

SERVICIO: SERVICIO SOCIAL BÁSICO DE PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de intervenciones (programas)	41	41	42	60	103
Media mensual del número de problemáticas abordadas	290	266	207	268	267

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. El número de intervenciones realizadas tiene que ser como mínimo el 80% del número de intervenciones solicitadas

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	125%	125%	125%	125%	125%

2. La presencia del servicio en un territorio tiene que ser como mínimo de una media de tres meses por el total de intervenciones realizadas

	2017	2018	2019	2020	2021
Media de meses	8	6	6	9	6
Grado cumplimiento	267%	200%	100%	300%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ El número de intervenciones realizadas tiene que ser como mínimo el 80% del número de intervenciones solicitadas
- ✓ La presencia del servicio en un territorio tiene que ser como mínimo de una media de tres meses por el total de intervenciones realizadas

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL PARA LAS PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de plazas disponibles en las residencias municipales	298	298	298	298	298
Número de usuarios atendidos en las residencias municipales	375	393	378	240	336

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. La cobertura de plazas residenciales sea del 90% mínimo de la media ponderada de ciudad durante el año

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	80,25%	95%
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	89%	106%

Propuesta para el 2022:

✓ La cobertura de plazas residenciales sea del 90% mínimo de la media ponderada de ciudad durante el año

SERVICIO: SUBVENCIONES DE VACACIONES PARA LAS PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de viajes subvencionados de la campaña	1.417	1.763	1.641	655	
"Vacaciones para las personas mayores"					No se
Importe total de las subvenciones de la campaña	183.129,44	174.306,76	169.823,67	72.664,50	realizó³
"Vacaciones para las personas mayores" (en euros)					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Informar al 100% de los solicitantes del resultado de su solicitud y de la visita para contratar el viaje con una antelación mínima de 15 días antes de la cita con la agencia de viajes

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días	100%	100%	100%	100%	No se
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	realizó³

2. Baremación de las solicitudes de subvención antes de 45 días hábiles en el 100% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días	100%	100%	100%	100%	No se
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	realizó³

Propuesta para el 2022:

- ✓ Informar al 100% de los solicitantes del resultado de su solicitud y de la visita para contratar el viaje con una antelación mínima de 15 días antes de la cita con la agencia de viajes
- ✓ Baremación de las solicitudes de subvención antes de 45 días hábiles en el 100% de los casos

SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

2017 | 2018 2019 2020 2021 Número total anual de tarjetas de aparcamiento concedidas 4.381 | 4.742 | 5.197 3.307 4.477 individuales y colectivas Número total anual de tarjetas de aparcamiento individuales concedidas 4.352 | 4.710 | 5.178 | 3.297 4.456 Número total anual de tarjetas de aparcamiento colectivas 29 32 19 21 Número total anual de tarjetas blancas concedidas 3.212 3.510 | 4.428 | 2.410 3.014 Número de personas valoradas anualmente en el servicio de 15 44 19 13 77 asistente personal Número de personas nuevas atendidas anualmente en el servicio 56 51 57 19 53 de asistente personal Número de personas nuevas incorporadas al servicio de asistente personal 6 4 3 0 0 Número de personas valoradas y orientadas anualmente en el 278 238 326 191 244 equipo de asesoramiento laboral Número de contratos realizados anualmente en el equipo de 303 245 148 259 153 asesoramiento laboral Número de personas atendidas anualmente por educadores en un 653 558 671 461 444

 $^{^3}$ Esta actividad no se hizo durante el 2021 a causa de las afectaciones por la COVID 19

máximo de 60 días en el equipo de asesoramiento laboral					
Número de niños atendidos en EIPI	913	1.066	1.179	1.369	1.611

OBJETIVOS DE GESTIÓN

		~ I I .	• • •		1 / 1 / 1/
1	(onceder el 0	an% de las tar	ietas de anarcan	niento individuales i	en un plazo máximo de 60 días
	Conceaci ci	yon ac ias tai	jetus de apai cai	incited intarviolation	cii aii piazo iliaxiillo ac oo alas

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 60 días	90%	90%	90%	50%	90%	
Grado cumplimiento	100%	100%	100%		100%	l

2. Conceder el 90% de las tarjetas aparcamiento colectivas en un plazo máximo de 30 días

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 30 días	90%	90%	90%	90%	90%	
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	ı

3. Conceder el 90% de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 60 días	90%	90%	80%	50%	80%
Grado cumplimiento	100%	100%	89%	56%	89%

4. Valorar anualmente el 100% de las nuevas solicitudes de asistente personal

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

5. Incorporar al servicio el 25% de las nuevas solicitudes de asistente personal

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	6%	0	0
Grado cumplimiento	400%	400%	24%		-

6. Elaborar anualmente el 90% de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 60 días	80%	80%	90%	80%	90%	
Grado cumplimiento	89%	89%	100%	89%	100%	ı

7. Atender el 90% de las empresas en un periodo inferior a 30 días

	2020	2021	
% alcanzado antes 30 días	100%	100%	
Grado cumplimiento	111%	111%	ı

8. Atender al 95% de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 20 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 20 días	95%	95%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	105%	105%	105%

9. Atender al 85% de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 30 días	90%	90%	95%	100%	100%	
Grado cumplimiento	106%	106%	112%	118%	118%	

Propuesta para el 2022:

- ✓ Conceder el 90% de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días
- ✓ Conceder el 90% de las tarjetas de aparcamiento colectivas en un plazo máximo de 30 días
- ✓ Conceder el 90% de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días
- ✓ Valorar anualmente el 100% de las nuevas solicitudes de asistente personal
- ✓ Incorporar al servicio el 25% de las nuevas solicitudes de asistente personal

- $\checkmark~$ Elaborar anualmente el 90% de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días
- ✓ Atender el 90% de las empresas en un período inferior a 30 díass
- ✓ Atender el 95% de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 30 días
- ✓ Atender el 85% de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días

Modalidad 1: Concesión de la tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total anual de tarjetas concedidas	4.352	4.710	5.178	3.297	4.456

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90% de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 60 días	90%	90%	90%	50%	90%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	56%	100%

Propuesta para el 2022:

✓ Conceder el 90% de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días

MODALIDAD 2: CONCESIÓN DE LA TARJETA DE APARCAMIENTO COLECTIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total anual de tarjetas colectivas	29	32	19	10	21

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90% de las tarjetas colectivas en un plazo máximo de 30 días

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 30 días	90%	90%	90%	90%	90%	
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	

Propuesta para el 2022:

✓ Conceder el 90% de las tarjetas colectivas en un plazo máximo de 30 días

MODALIDAD 3: CONCESIÓN DE LA TARJETA BLANCA PARA EL TRANSPORTE ESPECIAL PUERTA A PUERTA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total anual de tarjetas blancas concedidas	3.212	3.510	4.428	2.410	3.014

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90% de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 60 días	90%	90%	80%	50%	80%
Grado cumplimiento	100%	100%	89%	56%	89%

Propuesta para el 2022:

✓ Conceder el 90% de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días

MODALIDAD 4: ITINERARIOS LABORALES REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ASESORAMIENTO LABORAL (EAL)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número personas atendidas anualmente	278	238	326	191	244
Número de contratos realizados anualmente	259	303	245	148	153
Número personas atendidas anualmente por educadores en un	653	558	671	461	444
máximo de 60 días					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Elaborar anualmente el 90% de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 60 días	80%	80%	80%	80%	90%
Grado cumplimiento	89%	89%	89%	89%	100%

Propuesta para el 2022:

✓ Elaborar anualmente el 90% de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días

MODALIDAD 5: SELECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE CANDIDATOS PARA PUESTOS DE TRABAJO EN EMPRESAS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ASESORAMIENTO LABORAL (EAL)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de empresas/organizaciones usuarias del servicio	189	124	144	148	85

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. El 90% de las empresas atendidas en un periodo inferior a 30 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 30 días	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%

Propuesta para el 2022:

✓ El 90% de las empresas atendidas en un periodo inferior a 30 días

MODALIDAD 6: ASISTENTE PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de personas valoradas anualmente	13	15	44	77	19
Número de personas atendidas anualmente	51	56	57	53	53
Número de personas nuevas incorporadas al servicio	4	6	3	0	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Valorar anualmente el 100% de las nuevas solicitudes

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	ı

2. Incorporar al servicio un mínimo del 25% de las nuevas solicitudes

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	6%	0	0
Grado cumplimiento	400%	400%	24%	-	-

Propuesta para el 2022:

- ✓ Valorar anualmente el 100% de las nuevas solicitudes
- ✓ Incorporar al servicio un mínimo del 25% de las nuevas solicitudes

MODALIDAD 7: ATENCIÓN PRECOZ A LA INFANCIA CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de niños atendidos	913	1.066	1.179	1.369	1.611

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender al 95% de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 20 días

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

2. Atender al 85% de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días

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

- ✓ Atender al 95% de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 20 días
- ✓ Atender al 85% de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días

SERVICIO: SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Actividad presencial y telefónica: entrevistas presenciales	2.272	2.644	1.940	2.175	2.230
Actividad presencial y telefónica: informaciones	892	1.012	1.051	722	2.544
entregadas de manera presencial					
Actividad presencial y telefónica: Personas atendidas	3.758	8.643	7.884	6.436	6.572
de manera presencial					
Actividad presencial y telefónica: atenciones telefónicas	14.211	12.265	9.706	14.640	27.316
Actividad a domicilio: valoraciones a domicilio	1.121	851	573	632	903
Actividad a domicilio: apoyo AVD	369	224	130	142	190
Actividad a domicilio: caídas	1.579	1.092	576	827	816
Actividad a domicilio: desahucios	242	282	265	223	167
Actividad a domicilio: personas atendidas por desahucio	361	387	474	394	224
Activación de recursos: Alojamientos	1.231	7.204	6.373	3.918	4.370
Activación de recursos: personas alojadas	2.005	4.691	3.737	2.112	2.326
Activación de recursos: Ayudas económicas (importe en €)	20.212,46	35.689,59	39.723,79	51.283	67.119,77
Activación de recursos: ayudas económicas (número)	884	1.220	1.277	1.306	1.674
Activación de recursos: ingresos CAUV	667	649	388	101	14
Activación de recursos: acompañamiento de usuarios	2.482	2.259	1.860	1.547	2.172

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10

	2017	2018	2019	2020	2020
% alcanzado	90%	90%	90%	9,6	9
Grado cumplimiento	90%	90%	90%	120%	113%

2. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	85%	80%	90%	90%	95%
Grado cumplimiento			90%	90%	95%

Propuesta para el 2022:

- \checkmark Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10
- ✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Actividad presencial y telefónica: Personas atendidas de manera	2.272	2.644	7.884	6.436	6.572
presencial					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	95%	98%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	95%	98%

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

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Activación de recursos: Ayudas económicas (en €)	20.212,46	35.689,59	39.723,79	51.283	61.119,77
Activación de recursos: ayudas económicas (número)	884	1.220	1.277	1.306	1.674

INDICADORES OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	90%	80%	90%	90%	95%
Grado cumplimiento	90%	80%	90%	90%	95%

Propuesta para el 2022:

✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos

MODALIDAD 3: APOYO URGENTE A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Actividad a domicilio: apoyo AVD	369	224	130	142	190

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	99%	95%	90%	95%	90%	
Grado cumplimiento	99%	95%	90%	95%	90%	

Propuesta para el 2022:

✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos

SERVICIO: SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Activaciones Emergencias	242	241	216	224	254

Personas atendidas	2.986	2.301	1.761	1.353	1.668
Personas alojadas	347	742	493	190	225

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	95%	95%	95%	9,5	9	
Grado cumplimiento	95%	95%	95%	119%	113%	ı

2. Tiempo estándar de salida: 5 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	95%	95%	95%	99%	90%	
Grado cumplimiento	95%	95%	95%	99%	90%	

3. Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	95%	95%	90%
Grado cumplimiento	100%	100%	95%	95%	90%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10
- ✓ Tiempo estándar de salida: 5 minutos
- ✓ Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Activaciones Emergencias	242	241	216	224	254

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	95%	95%	95%	9,5	9
Grado cumplimiento	95%	95%	95%	119%	113%

2. Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	99%	95%	98%	90%
Grado cumplimiento	100%	99%	95%	98%	90%

- ✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante ≥ 8/10
- √ Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Ayudas gestionadas	93	180	146	200	17

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tiempo total de atención en emergencias entre 180 y 210 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	80%	80%	85%	75%	95%
Grado cumplimiento					95%

Propuesta para el 2022:

✓ Tiempo total de atención en emergencias entre 180 y 210 minutos

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO POR EMERGENCIA SOCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Emergencias atendidas por pérdida del alojamiento habitual	68	79	81	72	68
debido a siniestros ocurridos en la ciudad					
Personas alojadas	347	137	274	190	269

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tiempo total de atención en emergencias entre 180 y 210 minutos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	90%	90%	85%	75%	95%
Grado cumplimiento	90%	90%	85%		95%

Propuesta para el 2022:

✓ Tiempo total de atención en emergencias entre 180 y 210 minutos

SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA (SEAIA)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de niños atendidos en el EAIA	3.767	3.919	4.019	4.062	4.292

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el número de niños nuevos atendidos en el EAIA no sea inferior a los 700 casos anuales

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de casos	835	1.068	1.028	100	1.316
Grado cumplimiento	119%	153%	147%		188%

✓ Que el número de niños nuevos atendidos en el EAIA no sea inferior a los 700 casos anuales

SERVICIO: CAMPAÑA DE VACACIONES DE VERANO (CVE)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de entidades con actividades	476	495	506	501	513
homologadas en la Campaña de verano 2017					
Número de plazas para vacaciones de	114.767	125.499	126.292	81.948	129.066
verano ocupadas					
Número de becas de vacaciones de verano	18.021	20.664	18.697	14.904	21.277
otorgadas					
Importe final otorgado en becas	3.009.947,13	3.761.240,87	3.573.285,38	2.920.158,18	4.338.864,26

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Informar al 100% de los solicitantes, mediante SMS, de la resolución provisional de la ayuda en un plazo no superior a 24h a partir de la publicación de las listas provisionales

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

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

SERVICIO: SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de niños en servicios de colaboración realizados al año	52	65	90	74	79
Número de familias colaboradoras en el banco	76	78	78	84	86

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de niños atendidos, más de 60

	2017	2018	2019	2020	2021	
Número de niños atendidos	52	65	60	74	79	
Grado cumplimiento	87%	108%	100%	123%	132%	ı

2. Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de familias	76	78	78	84	86
Grado cumplimiento	127%	130%	130%	140%	143%

Propuesta para el 2022:

✓ Número de niños atendidos, más de 60

✓ Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60

MODALIDAD 1: EL BANCO DE FAMILIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de familias colaboradoras en el banco	76	78	78	84	86

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60

	2017	2018	2019	2020	2021	
Número de familias	76	78	78	84	86	
Grado cumplimiento	127%	130%	130%	140%	143%	

Propuesta para el 2022:

√ Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras, más de 60

MODALIDAD 2: EL SERVICIO DE COLABORACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	_		_		2021	
Número de niños en servicios de colaboración realizados al año	52	65	90	74	79	

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de niños atendidos, más de 60

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	52	65	60	74	79
Grado cumplimiento	87%	108%	100%	123%	132%

Propuesta para el 2022:

✓ Número de niños atendidos, más de 60

SERVICIO: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de personas atendidas que hay sufrido situaciones de	1.570	1.491	1.345	1.076	1.382
violencia machista: mujeres atendidas en el SARA					
Número de derivaciones en el Centro de Urgencia (mujeres)	157	137	104	94	95
Número de derivaciones en el Centro de Urgencia (hijos e hijas)	138	142	111	97	111
Número de derivaciones en el Centro de Urgencia (hijos/as niños o	134	136	110	0	108
adolescentes)					
Número de derivaciones en el Centro de Urgencia (hijos/as mayores	4	6	1	97	3

de edad)					
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga	78	74	114	99	126
estancia (mujeres)					
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga	83	78	114	102	126
estancia (niños o adolescentes)					
Total unidades familiares atendidas a lo largo del año por la UTEH	109	153	-	-	1.382
Total personas atendidas por la UTEH	109	153	-	-	95
Total de unidades familiares alojadas por la UTEH	18	26	-	-	111

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	20%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	20%	100%

2. En situaciones de urgencia se atenderá antes de 4h. en el SARA

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que vaya al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables
- ✓ En situaciones de urgencia se atenderá antes de 4h. en el SARA

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	•		_		2021
Número de demandas por violencia machista en los PIADs y en el SARA	2.001	1.932	1.911	1.763	1.943

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAD's y el SARA, antes de 5 días laborables

	2017
% alcanzado antes 5 días	100%
Grado cumplimiento	100%

2. Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAD's antes de 5 días laborables en el 90% de los casos

	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 5 días	100%	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	111%	

✓ Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAD's antes de 5 días laborables en el 90% de los casos

MODALIDAD 2: ATENCIÓN Y ACOGIDA A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de mujeres, niños y adolescentes diferentes acogidas de	453	451	568	563	595
urgencia por violencia machista, en el centro de urgencia y en los					
de larga duración en un periodo concreto					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar acogida al 100% de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo indique la necesidad de hacerlo

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

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

MODALIDAD 3: ATENCIÓN A HOMBRE PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021	
Número de hombre diferentes que ejercen violencia atendidos de	190	362	448	369	396	
forma presencial en el SAH a lo largo de un periodo considerado						

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender de forma inmediata a los hombres que vayan al servicio, en el 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%

Propuesta para el 2022:

✓ Atender de forma inmediata a los hombres que vayan al servicio, en el 90% de los casos

SERVICIO: OTORGAMIENTO DE SUBVENCIONES PARA ENTIDADES DEDICADAS AL ÁMBITO DE LA JUSTICIA GLOBAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
% de proyectos subvencionados respecto al número de proyectos	45,23	44,44	45,71	45,71	49,78
para los que se solicita subvención					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Otorgamiento del 100% de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio

	2017	
% alcanzado	52,66%	
Grado cumplimiento	53%	

 Mantener, respecto al año anterior, el porcentaje de proyectos subvencionados en relación a los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	98,59%	, ,	96,55%	106,28%
Grado cumplimiento	99%	110%	97%	106%

Propuesta para el 2022:

✓ Mantener, respecto al año anterior, el porcentaje de proyectos subvencionados en relación a los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio

SERVICIO: INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES Y FAMILIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de niños y familias atendidos en los espacios familiares y	745	718	736	563	542
centros abiertos					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares

	2017	2018	2019	2020	2021	
Plazas anuales	140	140	140	140	140	l
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	

2. Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos

	2017	2018	2019	2020	2021	
Plazas anuales	280	280	280	280	280	
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	

- √ Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos

MODALIDAD 1: ESPACIOS FAMILIARES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de familias inscritas	411	386	262	253	199

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares

	2017	2018	2019	2020	2021
Plazas anuales	140	140	140	140	140
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares

MODALIDAD 2: CENTROS ABIERTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021	
Número de niños inscritos	334	332	312	310	343	

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos

	2017	2018	2019	2020	2021
Plazas anuales	280	280	280	280	280
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

√ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos

SERVICIO: SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS (SAIF)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021
Número personas que han participado en las actividades grupales	1.273	11.247	4.376	10.718
Número de usos de actividades grupales realizadas	12.110	14.575	6.394	13.147
Número de personas que han recibido atención individualizada	579	737	1.504	977
Número de usos de atención individualizada del servicio de adolescentes y familias	1.552	2.078	3.308	3.194

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
Horas semanales	104	106	179
	L	L	

Grado cumplimiento	100%	102%	172%

2. Ofrecer un mínimo 1.160 horas anuales de actividades formativas grupales

	2019	2020	2021
Horas anuales	1.160	1.515,5	1.595,5
Grado cumplimiento	100%	131%	138%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Ofrecer un mínimo 104 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF
- ✓ Ofrecer un mínimo 1.160 horas anuales de actividades formativas grupales

MODALIDAD 1: CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021
Número de personas que han participado en las formaciones	619	560	426	513
Número de usos de actividades grupales realizadas	1.569	1.013	838	906
Número de personas que han recibido asesoramiento individual	231	199	1.105	467
Número de atenciones individuales (usos) a adolescentes realizadas	418	597	1.143	869

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo 34 horas semanales de atención individual

	2019	2020	2021
Horas semanales	34	34	49
Grado cumplimiento	100%	100%	144%

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

	2019	2020	2021
Horas anuales	160	196	155
Grado cumplimiento	100%	123%	97%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Ofrecer un mínimo 34 horas semanales de atención individual
- ✓ Ofrecer un mínimo 160 horas anuales de actividades formativas grupales

MODALIDAD 2: PUNTOS "AQUÍ TE ESCUCHAMOS"

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021
Número de jóvenes que han participado en las actividades grupales	654	10.687	3.950	10.322
Número de usos de actividades grupales realizadas	10.541	13.562	5.556	12.128
Número de adolescentes que han recibido atención individual y confidencial	348	538	790	510
Número de atenciones individuales (usos) a adolescentes realizadas	1.149	1.481	2.165	2.325

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
Horas semanales	70	72	130
Grado cumplimiento	100%	103%	186%

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

	2019	2020	2021
Horas anuales	1.000	1.319,5	1.429,5
Grado cumplimiento	100%	132%	143%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Ofrecer un mínimo 70 horas semanales de atención individual a adolescentes
- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.000 horas anuales de actividades grupales a adolescentes en la ciudad de Barcelona

SERVICIO: SALAS DE ESTUDIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021
Número de usos anuales del servicio de salas de estudio	67.451	51.497	15.528	21.868

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo de 500 plazas de salas de estudio permanente en la ciudad de Barcelona

	2019	2020	2021
Plazas de salas de estudio permanente	541	237	533
Grado cumplimiento	108%		107%

2. Ofrecer un mínimo de 130 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona

	2019	2020	
Plazas de salas de estudio de fin de semana	124	52	
Grado cumplimiento	95%	40%	

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

	2021
Plazas de salas de estudio de fin de semana	84
Grado cumplimiento	140%

4. Ofrecer un mínimo de 700 plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona

	2019	2020
Plazas de salas de estudio puntual	750	0
Grado cumplimiento	107%	-

5. Ofrecer un mínimo de 300 plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona

	2021
Plazas de salas de estudio puntual	318
Grado cumplimiento	106%

- ✓ Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio permanente en la ciudad de Barcelona
- ✓ Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona
- ✓ Ofrecer un mínimo de 300 plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona

MODALIDAD 1: SALA DE ESTUDIO PERMANENTE

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021
Número de personas que han utilizado las salas de estudio	58.393	40.976	11.859	-
Permanente				
Número de usos de las salas de estudio Permanente	-	-	-	18.130

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo de 500 plazas de salas de estudio permanente en la ciudad de Barcelona

	2019	2020	2021	ı
Plazas de salas de estudio permanente	541	237	533	
Grado cumplimiento	108%		107%	

Propuesta para el 2022:

✓ Ofrecer un mínimo de 500 plazas en la ciudad de Barcelona

MODALIDAD 2: SALA DE ESTUDIO DE FIN DE SEMANA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021
Número de personas que han utilizado las salas de estudio de fin de semana	5.712	3.669	-
Número de usos de las salas de estudio de fin de semana	-	-	3.738

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo de 130 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona

	2019	2020
Plazas de salas de estudio de fin de semana	124	52
Grado cumplimiento	95%	40%

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

	2021
Plazas de salas de estudio de fin de semana	84
Grado cumplimiento	140%

Propuesta para el 2022:

✓ Ofrecer un mínimo de 60 plazas en fin de semana

MODALIDAD 3: SALA DE ESTUDIO PUNTUALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021
Número de personas que han utilizado las salas de estudio puntuales	9.058	4.809	o ⁴	-

⁴ Modalidad que ha estado cerrada durante el 2020 por el COVID19.

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo de 700 plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona

	2019	2020	
Plazas de salas de estudio puntual	750	0 ⁵	
Grado cumplimiento	107%	-	

2. Ofrecer un mínimo de 300 plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona

	2021	
Plazas de salas de estudio puntual	318	
Grado cumplimiento	106%	

Propuesta para el 2022:

✓ Ofrecer un mínimo de 300 plazas durante los meses de mayo y junio en la ciudad de Barcelona

SERVICIO: INFOJOVE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021
Número de usos de los Puntos infoJOVE (PIJ)	63.478	61.761	55.553
Atenciones y acompañamientos que se realizan en los Puntos JIP de	76.755	43.043	87.389
los institutos			

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 95% de peticiones recibidas prsencialmente en los Puntos infoJOVE (PIJ) inmediatamente

	2019	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	100%	
	105%	105%	105%	

2. Dar respuesta al 90% de las peticiones recibidas telemáticamente y telefónicamente antes de 3 días hábiles

	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 3 días hábiles	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	111%	111%	111%	

3. Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los Puntos infoJOVE (PIJ)

	2019	2020	2021
Usos anuales	63.478	61.761	55.553
Grado cumplimiento	98%	95%	85%

4. Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de Educación Secundaria de la ciudad

	2019	2020	2020	l
Número de centros	80	80	84	
Grado cumplimiento	100%	100%	105%	

Propuesta para el 2022:

⁵ Modalidad que ha estado cerrada durante el 2020 por el COVID19.

- ✓ Dar respuesta al 95% de peticiones recibidas presencialmente en los Puntos infoJOVE inmediatamente
- ✓ Dar respuesta al 90% de las peticiones recibidas telemáticamente y telefónicamente antes de 3 días hábiles
- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los Puntos infoJOVE (PIJ)
- ✓ Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de Educación Secundaria de la ciudad

MODALIDAD 1: PUNTO INFOJOVE

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	l
Número de usos de los Puntos infoJOVE	63.478	61.761	55-553	1

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 95% de peticiones recibidas prsencialmente en los Puntos infoJOVE (PIJ) inmediatamente

	2019	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	105%	105%	105%	

2. Dar respuesta al 90% de las peticiones recibidas telemáticamente y telefónicamente antes de 3 días hábiles

	2019	2020	2021
% alcanzado antes 3 días hábiles	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	111%	111%	111%

3. Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los Puntos infoJOVE (PIJ)

	2019	2020	2021
Usos anuales	63.478	61.761	55.553
Grado cumplimiento	98%	95%	85%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar respuesta al 95% de peticiones recibidas presencialmente en los Puntos infoJOVE inmediatamente
- ✓ Dar respuesta al 90% de las peticiones recibidas telemáticamente y telefónicamente antes de 3 días hábiles
- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los Puntos infoJOVE (PIJ)

MODALIDAD 2: PUNTO JIP "JOVEN, INFÓRMATE Y PARTICIPA"

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021
Atenciones y acompañamientos que se realizan en los Puntos JIP de los institutos	76.755	43.043	87.389

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Garantizar como mínimo 60.000 atenciones y acompañamientos de los Puntos JIP

	2019	2020	2021
Atenciones y acompañamientos	76.755	43.043 ⁶	87.389
Grado cumplimiento	128%	72%	146%

⁶ Servicio afectado por la COVID19

_

✓ Garantizar como mínimo 60.000 atenciones y acompañamientos de los Puntos JIP

SERVICIO: ASESORÍAS PARA JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de asesoramientos realizados (asesoría laboral, vivienda	4.258	4.075	4.054	8.931	11.843
compartida, itinerarios académicos y movilidad internacional)					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Orientar de forma inmediata al 100% de los jóvenes que se dirigen de manera presencial o por teléfono al Punto de Información Juvenil

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	96%	96%	98%	98%	100%
Grado cumplimiento	96%	96%	98%	98%	100%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días hábiles	97%	97%	98%	98%	100%
Grado cumplimiento	108%	108%	109%	109%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Orientar de forma inmediata al 100% de los jóvenes que se dirigen de manera presencial o por teléfono al Punto de Información Juvenil
- ✓ Dar respuesta al 90% de peticiones telemáticas de información antes de 15 días hábiles

MODALIDAD 1: ASESORÍA LABORAL PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de asesoramientos laborales realizados	861	755	1.086	2.033	2.480

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días hábiles	95%	95%	97%	98%	99%
Grado cumplimiento	96%	96%	98%	99%	100%

Propuesta para el 2022:

✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99% de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre temas laborales

MODALIDAD 2: ASESORÍA SOBRE ITINERARIOS ACADÉMICOS PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de itinerarios académicos informados	1.317	1.304	2.705	4.439	5.708

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	91%	91%	96%	97%	98%
Grado cumplimiento	92%	92%	97%	98%	99%

Propuesta para el 2022:

✓ Ofrecer asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99% de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre itinerarios académicos

MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO SOBRE VIVIENDA COMPARTIDA PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

					2021
Número de asesoramientos sobre vivienda compartida realizados	253	354	322	911	1.379

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

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 15 días hábiles	95%	95%	98%	98%	99%	
Grado cumplimiento	96%	96%	99%	99%	100%	l

Propuesta para el 2022:

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

MODALIDAD 4: ASESORÍA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de asesoramientos en movilidad internacional realizados	381	336	397	1.548	2.276

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días hábiles	98%	98%	98%	98%	99%
Grado cumplimiento	99%	99%	99%	99%	100%

✓ Ofrecer asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99% de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre movilidad internacional

MODALIDAD 5: ASESORAMIENTO SOBRE EL ASOCIACIONISMO JUVENIL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de asesoramientos realizados	189	285	355	227	3.319
Entidades asesoradas	169	238	371	203	407
Personas asesoradas	280	401	229	287	230

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado antes 15 días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	101%	101%	101%	101%	101%	ı

Propuesta para el 2022:

- ✓ Ofrecer asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99% de los jóvenes o entidades juveniles que se dirigen a un PIJ pedido asesoramiento sobre asociacionismo juvenil
- ✓ Dar respuesta al 90% de peticiones de las entidades juveniles antes de 3 días hábiles

SERVICIO: SERVICIO EMISIÓN INFORMES EXTRANJERÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2.107	2.183	2.171	1.451	1.992
Tiempo medio de respuesta informes de vivienda (en días)	28	25	27	41	67
Número de instancias de informes de arraigo social recibidas (anual)	3.352	3.794	4.576	4.1806	6.263
Tiempo medio de repuesta informes de arraigo (en días)	16	19	14	16	22,68
Número de propuestas de adecuación de viviendas emitidas (anual)	2.058	2.106	2.096	1.326	1.865
Número de propuestas de arraigo social emitidas (anual)	3.328	3.767	4.473	3.7276	5.514

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informes de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa

	2017	2018
% alcanzado antes 30 días	87,94%	91,22%
Grado cumplimiento		91%

2. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informes de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos

	2019	2020	2021
% alcanzado antes 30 días	98%	55,82%	28,57%
Grado cumplimiento	123%		36%

3. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa

	2017	2018	
% alcanzado antes 20 días laborables	98,69%	99,50%	
Grado cumplimiento	99%	100%	

4. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos

	2019	2020	2021
% alcanzado antes 20 días laborables	98%	96,82%	98,83%
Grado cumplimiento	109%	108%	110%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informes de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos
- ✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2.107	2.183	2.171	1.451	1.992
Tiempo medio de respuesta informes de vivienda (en días)	28	25	27	41	67

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informes de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa

	2017	2018
% alcanzado antes 30 días	87,95%	91,22%
Grado cumplimiento	88%	91%

2. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informes de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos

	2019	2020	2021
% alcanzado antes 30 días	98%	55,82%	28,57%
Grado cumplimiento	123%	70%	36%

Propuesta para el 2022:

✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informes de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de instancias recibidas (anual)	3.352	3.794	4.576	4.180	6.263
Tiempo medio de respuesta (en días)	16	19	14	16	22,68

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa

	2017	2018
% alcanzado antes 20 días laborables		99,50%
Grado cumplimiento	99%	100%

2. Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos

	2019	2020	2021
% alcanzado antes 20 días laborables	98%	96,82%	98,83%
Grado cumplimiento	109%	108%	110%

Propuesta para el 2022:

✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA A INMIGRANTES Y REFUGIADOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
SOAPI: Número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)	1.315	1.537	1.839	1.956	1.828
SOAPI: Número total de asistentes (a las sesiones y a las	5.351	6.486	6.912	2.852	4.029
entrevistas) (anual)					
Reagrupación familiar- Nuevas Familias: Número de personas	4.497	5.894	3.774	2.905	5.371
atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)					
Personas Inmigrantes atendidas en el SAIER (anual)	12.531	11.534	11.191	10.614	12.019
Atenciones realizadas a personas inmigrantes (anual)	37.458	39.228	36.502	33.842	38.016
Personas Refugiadas atendidas en el SAIER (anual)	4.405	7.469	9.429	8.387	6.018
Atenciones realizadas a Refugiados (anual)	18.331	33.254	43.677	32.241	26.238

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI

	2017	2018	2019	2020	2021	
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%	
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	

2. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días

2017	2018	2019	2020	2021

% alcanzado antes 15 días	99%	99%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	99%	99%	100%	100%	100%

3. Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días	100%	100%	100%	7	100%
Grado cumplimiento	105%	105%	105%	-	105%

4. Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes, en el 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado	90%	85%	90%	7
Grado cumplimiento	100%	94%	100%	-

5. Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados, en el 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado	70%	61%	90%	7
Grado cumplimiento			100%	-

6. Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes* en un plazo inferior a 20 días, en un 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes 20 días	90%	85%	9,34%	7
Grado cumplimiento	100%	94%	10%	-

7. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados* en un plazo inferior a 20 días, en un 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020	
% alcanzado antes 20 días	70%	57%	9,34%	7	
Grado cumplimiento	78%	63%	10%	-	

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI
- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días
- ✓ Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días

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

INDICADORES DE GESTIÓN

 SOAPI: Número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)
 2017
 2018
 2019
 2020
 2021

 SOAPI: Número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)
 1.315
 1.537
 1.839
 1.956
 1.828

 SOAPI: Número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)
 5.351
 6.486
 6.912
 2.852
 4.029

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

⁷ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

2. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes 15 días	99%	99%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	99%	99%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI
- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE REAGRUPEN FAMILIARES DEL EXTRANJERO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Reagrupación familiar- Nuevas Familias: Número de personas	4.497	5.894	3.774	2.905	3.414
atendidas en alguno de los espacio del programa (anual)					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes 15 días	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	105%	105%	105%	105%

2. Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Inmigrantes, en un 90% de los casos

	2017	2018	2019	
% alcanzado	90%	85%	90%	
Grado cumplimiento	100%	94%	100%	ı

3. Incrementar un 25% la atención en Distrito Nou Barris - Zona Nord

	2021
% alcanzado	21%
Grado cumplimiento	84%

Propuesta para el 2022:

✓ Incrementar un 25% la atención en Distrito Nou Barris - Zona Nord

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA INMIGRANTES. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Personas Inmigrantes atendidas en el SAIER (anual)	12.531	11.534	11.191	10.614	12.019
Atenciones realizadas a personas inmigrantes (anual)	36.949	39.228	36.502	33.842	38.016

INDICADORES OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días, en un 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes 20 días	90%	57%	9,34%	8
Grado cumplimiento	100%	63%	10%	-

✓ Atendre anualment a SAIER a 20.000 persones (11.000 amb perfil immigració i 9.000 amb perfil sol·licitants d'asil).

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA REFUGIADOS. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Personas Refugiadas atendidas en el SAIER (anual)	4.405	7.469	9.429	8.387	6.018
Atenciones realizadas a Refugiados (anual)	18.831	33.254	43.677	32.241	26.238

INDICADORES DE GESTIÓN OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Refugiados*, en un 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado	70%	61%	90%	8
Grado cumplimiento			100%	-

2. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días, en un 90% de los casos

	2017	2018	2019	2020
% alcanzado	70%	57%	9,34%	8
Grado cumplimiento				-

Propuesta para el 2022:

✓ Atender anualmente en el SAIER a 20.000 personas (11.000 con perfil inmigración y 9.000 con perfil solicitantes de asilo).

SERVICIO: SERVICIO DE GARANTÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

2019 2020 2021 Personas atendidas para información y asesoramiento 439 252 296 Expedientes abiertos por discriminación 228 219 244 Expedientes resueltos 148 199 241 Personas atendidas servicio jurídico 300 175 144 Informes y notas jurídicas redactadas 42 31 27

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las demandas en menos de 15 días, en el 95% de los casos

⁸ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

	2020	2021
% alcanzado	97%	80%
Grado cumplimiento	102%	84%

✓ Dar respuesta a todas las demandas en menos de 15 días, en el 95% de los casos

SERVICIO: SERVICIO DE PREVENCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021
Indicadores personas que han recibido formación en la OND	1.138	133	1.119

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conseguir un volumen de sesiones formativas ofertadas a la ciudadanía superior a las 500 personas

	2020	2021
% alcanzado	9	41
Grado cumplimiento	-	8%

Propuesta para el 2022:

✓ Conseguir un volumen de sesiones formativas ofertadas a la ciudadanía superior a las 500 personas

⁹ No se ha conseguido por el efecto de la pandemia