



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Servicios de Derechos Sociales

Fecha de aprobación: 06/06/2024

ÍNDICE

Misión	- 3 -
Datos de contacto	- 3 -
Compromisos de calidad	- 4 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 4 -
Servicios	- 5 -
Servicios de atención social básicos	- 6 -
Servicio de acogida residencial temporal para personas sin hogar	- 12 -
Servicio de acogida diurna para personas sin hogar	- 17 -
Servicios sociales de intervención en el espacio público para personas sin hogar	- 22 -
Servicio de inserción social para personas sin hogar.....	- 31 -
Servicio social de mediación para la gestión de conflictos en el espacio público	- 34 -
Servicios de atención a la dependencia.....	- 36 -
Servicios de atención social domiciliaria	- 38 -
Servicio de apoyo a los desahucios	- 43 -
Servicios de atención residencial, diurna y alternativas habitacionales para personas mayores .	- 45 -
Servicio de atención a las personas con discapacidad	- 52 -
Servicio de urgencias sociales.....	- 57 -
Servicio de emergencias sociales	- 61 -
Servicio especializado de atención a la infancia y la adolescencia (SEAIA), equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) y Servicio de integración familiar en familia extensa (SIFE)..	- 65 -
Campaña de vacaciones de verano (CVE, por sus siglas en catalán)	- 69 -
Servicio de familias colaboradoras	- 71 -
Prevención, información y atención a las violencias machistas.....	- 73 -
Abordaje integral del trabajo sexual	- 78 -
Promoción de la diversidad sexual y de género y la erradicación de las situaciones de LGTBIfobia	- 79 -
Otogamio de subvenciones para entidades dedicadas al ámbito de la justicia global y la cooperación internacional	- 81 -
Intervención socioeducativa para niños, niñas y adolescentes y familias.....	- 82 -
Servicio para adolescentes y familias (SAIF).....	- 85 -
Salas de estudio.....	- 88 -
Servicio de información juvenil InfoJOVE.....	- 91 -
Asesorías para jóvenes y entidades juveniles	- 95 -
Servicio de emisión de informes de extranjería.....	- 102 -
Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados.....	- 106 -

Servicio de garantía	- 111 -
Servicio de prevención	- 114 -
Anexos	- 118 -
Centros prestadores	- 118 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión	- 151 -

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

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

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

MISIÓN

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

Impulsar, organizar y articular interna y externamente el proceso de prestación de los servicios sociales básicos y especializados de responsabilidad municipal dirigidos a la ciudadanía, 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, mujeres, población inmigrante y personas con discapacidad.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

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

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/es>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 43, 44, B20, B24
- ✓ **Metro:** L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

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

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

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

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: de Derechos Sociales dependen el [Consejo de Bienestar Social](#), el [Consejo Asesor de las Personas Mayores](#), el [Consejo de la Vivienda Social de Barcelona](#) y el [Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva](#), pero la ciudadanía no se puede dirigir directamente, se hace a través de entidades.

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

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

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

Canales:

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención a la ciudadanía: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania>
- ✓ **Telemático:**
 - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/es>
 - *Síndic de Greuges de Barcelona* (www.sindicadegreugesbcn.cat)
- ✓ **Telefónico:** 010

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

[Servicios sociales básicos](#) próximos a la ciudadanía, 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 [centros de servicios sociales](#)) y otros, más centralizados, pero que igualmente abastecen a toda la ciudad (como urgencias sociales, servicios de inserción social, comedores sociales, centros abiertos para menores, etc.).

[Servicios sociales especializados](#): muchos están definidos por la ley, y otros son específicos del Ayuntamiento de Barcelona; la manera de acceder a ellos es a través de la necesaria derivación desde los servicios sociales básicos, como en el caso del Servicio especializado de atención a la infancia y la adolescencia (SEAIA), el Servicio de viviendas de inclusión con apoyo socioeducativo o el Servicio de acogida residencial para las personas mayores, entre otros. En esta misma sección y, por el impacto que tiene en la ciudad de Barcelona, como formas para facilitar la integración de la persona 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.

1. **Servicios de atención social básicos**
2. **Servicio de acogida residencial temporal para personas sin hogar**
3. **Servicio de acogida diurna para personas sin hogar**
4. **Servicios sociales de intervención en el espacio público para personas sin hogar**
5. **Servicio de inserción social para personas sin hogar**
6. **Servicio social de mediación para la gestión de conflictos en el espacio público**
7. **Servicios de atención a la dependencia**
8. **Servicios de atención social domiciliaria**
9. **Servicio de apoyo a los desahucios**
10. **Servicios de atención residencial, diurna y alternativas habitacionales para personas mayores**
11. **Servicio de atención a las personas con discapacidad**
12. **Servicio de urgencias sociales**
13. **Servicio de emergencias sociales**
14. **Servicio especializado de atención a la infancia y la adolescencia (SEAIA), equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) y Servicio de integración familiar en familia extensa (SIFE)**
15. **Campaña de vacaciones de verano (CVE, por sus siglas en catalán)**
16. **Servicio de familias colaboradoras**
17. **Prevención, información y atención a las violencias machistas**
18. **Abordaje integral del trabajo sexual**
19. **Promoción de la diversidad sexual y de género y la erradicación de las situaciones de LGTBifobia**
20. **Otorgamiento de subvenciones para entidades dedicadas al ámbito de la justicia global y la cooperación internacional**
21. **Intervención socioeducativa para niños, niñas y adolescentes y familias**
22. **Servicio para adolescentes y familias (SAIF)**
23. **Sala de estudio**
24. **Servicio de información juvenil InfoJOVE**
25. **Asesorías para jóvenes y entidades juveniles**

- 26. Servicio de emisión de informes de extranjería
- 27. Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados
- 28. Servicio de garantía
- 29. 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 y ciudadanas de manera 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 a personas, familias y grupos sociales, y para hacer prevención e intervenciones, especialmente si se encuentran en situación de riesgo social o de exclusión. Se organizan territorialmente y están dotados de equipos pluridisciplinarios orientados a la atención individual, familiar y colectiva.

UTILIDAD

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

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

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

GARANTÍA

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

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

motivó el servicio.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Que el 80 % de los CSS de la ciudad puedan atender a las personas con un tiempo medio de espera anual para la primera visita inferior a 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 la labor de los equipos de atención social primaria y les da apoyo.

FUNCIONES ASOCIADAS

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.

Información complementaria

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

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

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

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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 por *valoración 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 un CSS (con alguna actividad de los siguientes tipos: urgencia, VINE-recursos económicos, UPA-P, UPA-S, USTAC-P, USTAC-S, acompañamiento socioeducativo, atención grupal), EDEIAR, EAIA, SARA, SIS, SIS 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 niñas o adolescentes) tienen que estar empadronadas en la ciudad de Barcelona en fecha 1 de enero de 2020 y residir allí de manera efectiva desde esta fecha y hasta el 31 de diciembre de 2021, sin interrupciones.
- ✓ Tiene que haber convivencia efectiva de los miembros de la unidad familiar (solicitante y niño o niña o adolescente) a lo largo de todo el año 2021.
- ✓ La persona o personas que solicitan la prestación tienen que ejercer la guarda y custodia de todos los niños y niñas 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 o niña da derecho a una única prestación económica. La prestación se dividirá entre ambos progenitores siempre que cumplan los requisitos. Cada progenitor podrá recibir como máximo el 50 % de la prestación.
- ✓ Los niños y niñas o adolescentes no tienen que superar los 16 años de edad. Si cumplen los 16 años a lo largo del 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 si se trata de la prestación complementaria de familia monoparental.
- ✓ En el caso de tutela y acogida, las personas solicitantes tienen que ser personas físicas.
- ✓ Los niños y niñas o adolescentes tienen que haber nacido antes de la fecha final de presentación del formulario para poder tener derecho a obtener la prestación dentro de esta convocatoria. En el caso de que nazca un niño o niña dentro del periodo establecido para rellenar el formulario de aceptación de la prestación y ya se haya presentado previamente uno, se tendrá que presentar un formulario nuevo para el nuevo niño o niña dentro de este mismo periodo.
- ✓ En el caso de las familias monoparentales, deben haber sido perceptoras de la prestación prevista para niños y niñas o adolescentes de entre 0 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 como máximo durante el año 2021 en el mes siguiente de la fecha de caducidad.
- ✓ La unidad familiar tendrá que disponer de una renta personal disponible que no supere unos ingresos mínimos que serán determinados por el indicador de la renta que corresponde a 1,5 veces el IRSC (siendo el anual de 7.967,73 euros).

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** Espacio Virtual de Atención - Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas.
- ✓ **Telemático:** por trámite en el Portal de Trámites del Ayuntamiento 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 periodo de solicitudes.

MODALIDAD 3: 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, sobre todo de los hogares más vulnerables, garantizando los derechos a la energía y a los suministros básicos, previstos por la legislación vigente, mejorando la eficiencia de los hogares de la ciudad de Barcelona y promoviendo la inserción ocupacional de personas que se encuentran en situación de especial dificultad de acceso al mercado laboral.

Los objetivos específicos según los tres ejes de actuación son los siguientes:

- 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 el 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 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

- ✓ Oficinas municipales de vivienda de Barcelona.
- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento 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 sociosanitaria que requiere de aparatos eléctricos para un desarrollo óptimo de su vida diaria.

Asesoramiento sobre pobreza energética:

El servicio incluye de una a tres visitas 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 en 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

- ✓ Telemático: por correo electrónico, a través del buzón genérico del servicio (diez buzones, uno por distrito).
- ✓ Presencial: en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#) y en las [oficinas de vivienda de Barcelona](#)).
- ✓ Telefónico: a través de la centralita del servicio.

Canales de gestión

- ✓ Telemático: por correo electrónico, a través del buzón genérico del servicio (diez buzones, uno por distrito).
- ✓ Presencial: en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#) y en las [oficinas de vivienda de Barcelona](#)) y en el domicilio de la persona solicitante.
- ✓ Telefónico: a través de la centralita del servicio.

Canales de recepción

- ✓ Telemático: por correo electrónico, a través del buzón genérico del servicio (diez buzones, uno por distrito).
- ✓ Presencial: en los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#) y en las [oficinas de vivienda de Barcelona](#)) y en el domicilio de la persona solicitante.
- ✓ Telefónico: a través de la centralita del servicio.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables.

MODALIDAD 4: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción

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

El servicio consiste en la preparación y entrega de comidas diarias equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene. Es, por definición, un servicio presencial: la persona derivada come en el equipamiento. Solo excepcionalmente, y bajo prescripción técnica

fundamentada vinculada con el plan de trabajo, se podrá variar temporalmente la modalidad de llevarse la comida (pícnic). El servicio está destinado a personas mayores de edad, hasta los 65 años. Las personas menores de edad que necesiten ir a este servicio lo harán acompañadas de la persona adulta referente y siempre en comedores específicamente adaptados a la infancia y adolescencia (comedores de familia).

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

Ofrece

Recursos materiales. Las personas usuarias reciben comidas o cenas 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:

<https://guia.barcelona.cat/es/llicitat?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 [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#), servicios sociales básicos de personas sin techo o entidades sociales de la ciudad homologadas por el Ayuntamiento.

El trabajador o trabajadora 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 a los [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona que correspondan por territorio](#), en los servicios sociales básicos de personas 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

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 97 % de las demandas de comedor.

SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

DESCRIPCIÓN

El Servicio de acogida residencial para personas sin hogar ofrece acogida de alojamiento temporal a

personas que están en situación de sinhogarismo o en situación de grave exclusión residencial. Se dirige a personas sin hogar de la ciudad, hombres y mujeres de más de 18 años, con graves dificultades sociales. No son servicios de acceso urgente.

Los criterios generales de acceso son los siguientes:

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

Las personas usuarias de servicios residenciales, además de los derechos que reconocen los

artículos 8, 9 y 10 de la Ley 12/2007, tienen derecho a lo siguiente:

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

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

Deberes:

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

- ✓ Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.

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

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

MODALIDAD 1: CENTROS RESIDENCIALES COLECTIVOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

Descripción

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

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

Ofrece

Atención. Actividad. Información. Documento. Económico. Informes mensuales y a demanda,

y memorias anuales de actividad.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

El servicio residencial colectivo ofrece lo siguiente:

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

Canales de petición

- ✓ **Por derivación:** de los servicios sociales básicos para personas sin techo o de los servicios sociales básicos de territorio o entidades sociales, mediante una solicitud a la Comisión de Acceso.

Canales de gestión

- ✓ Comisión de Acceso.

Canales de recepción

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: CENTROS DE ALOJAMIENTO INDIVIDUALES PARA PERSONAS SIN HOGAR

Descripción

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

Ofrece

Informes mensuales y a demanda, y memorias anuales de actividad.

Coste y forma de pago

Gratuito o copago según la normativa municipal de precios públicos.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ Solicitud de acceso directo.

Canales de recepción

- ✓ Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo.

Objetivo de gestión

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

SERVICIO DE ACOGIDA DIURNA PARA PERSONAS SIN HOGAR

DESCRIPCIÓN

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

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

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

- ✓ Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- ✓ Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad con respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- ✓ El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- ✓ Mantener la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- ✓ Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.

-
- ✓ Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
 - ✓ Ejercer libremente el derecho político, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
 - ✓ Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
 - ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

Deberes:

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

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVO DE GESTIÓN

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

MODALIDAD 1: CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR

Descripción

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

Los objetivos del servicio son los siguientes:

- ✓ Ofrecer un espacio de relación a las personas sin hogar que evite o mejore las

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Día Horta, camino de la Església, 1-3.
- ✓ Centro de Día Meridiana, av. Meridiana, 197.
- ✓ Centro de Día Poble-sec, c/ Font Honrada, 8.
- ✓ Centro de Día Nou Barris, c/ Marie Curie, 18.
- ✓ Centro de Día Santa Lluïsa de Marillac, c/ Sant Carles, 23.

Información complementaria

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

- ✓ **Punto de encuentro:** oferta abierta y de acceso libre de actividades que no requiere objetivos específicos de plan de trabajo (biblioteca, juegos de mesa, acceso a ordenadores, televisión...), con el objetivo de facilitar un espacio adecuado donde poder hacer actividades libres y abiertas y que permita poder relacionarse con otras personas.
- ✓ **Actividades programadas:** oferta de actividades de apoyo y complemento al plan de trabajo: talleres y actividades de inserción, espacio de inserción laboral, talleres ocupacionales, grupos de apoyo, búsqueda de vivienda o de habitación, etc., con el objetivo de programar y llevar a cabo actividades durante toda la jornada que permitan mejorar los hábitos personales y de integración social. Estas actuaciones podrán derivarse de entrevistas individuales o grupales, espacios de animación, talleres y cualquier otra técnica que pueda ayudar a la consecución de los objetivos fijados en el plan de trabajo.
- ✓ **Alimentación:** espacio que cubre la necesidad básica de alimentación al mediodía. El servicio ofrece comidas, de lunes a domingo, los 365 días del año, distribuidas en dos turnos, y está dirigido a personas que pernoctan en el centro residencial en caso de que el centro se ubique en el mismo edificio que el centro residencial, y también con posibilidad de ofrecerlo a personas no alojadas en situación de sinhogarismo derivadas desde los servicios sociales de la ciudad de Barcelona y desde entidades que atienden a personas en situación de sinhogarismo, con un o una referente social y con necesidad de cubrir la alimentación al mediodía. Objetivos:
 - Ofrecer un servicio de alimentación para personas en situación de sinhogarismo todos los días del año, que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de cobertura alimentaria suficiente.
 - Posibilitar una mayor vinculación a otros servicios y recursos sociales.

- ✓ **Higiene (duchas y ropero):** espacio que ofrece servicio de higiene (duchas) y cambio de ropa diaria gratuitamente, en horario de atención por la mañana, a personas que se encuentran en situación de sinhogarismo. Objetivos:
 - Ofrecer un servicio de higiene personal diario, de lunes a sábado, que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de higiene y cuidado personal suficientes.
 - Mantener unas existencias de ropa que permitan el cambio de ropa de las personas atendidas.
- ✓ **Atención sanitaria:** atención sanitaria paliativa, preventiva y de relación con la red de salud. Detección de enfermedades, control de medicación y tratamientos prescritos, control de constantes biológicas, pequeños cuidados, etc. También acciones de atención terapéutica orientadas a promover estrategias que permitan inducir a la persona y acompañarla a la red especializada correspondiente. Facilitar el inicio de procesos personales de rehabilitación de todas las personas atendidas no vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas directas y la coordinación con la red de salud mental o adicciones correspondiente. Objetivos:
 - Garantizar el servicio de atención sanitaria y botiquín durante todo el año.
 - Desarrollar acciones de atención terapéutica orientadas a promover estrategias que permitan inducir a la persona y acompañarla a la red especializada correspondiente.
 - Facilitar el inicio de procesos personales de rehabilitación de todas las personas atendidas no vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas y la coordinación con la red de salud mental o adicciones correspondiente.

Canales de petición

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

Canales de gestión

Canales de recepción

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: ESPACIO DE HIGIENE PERSONAL

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro de Día Horta.
- ✓ Centro de Día Meridiana.

-
- ✓ Centro de Día Poble-sec.
 - ✓ Centro de Día Nou Barris.

Información complementaria

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

- ✓ Ser referente y fuente de información centralizada y actualizada de las situaciones de sinhogarismo en el espacio público, de los asentamientos irregulares y de las diferentes dinámicas de asentamiento (en otras infraviviendas y en el espacio público), de la instalación de vehículos en furgonetas u otros vehículos en el espacio público para vivir y pernoctar, y ser fuente de detección de dinámicas de exclusión social como la de pedir, limpiar cristales u otras dinámicas o situaciones emergentes que se den en el espacio público.
- ✓ Hacer la atención social y el apoyo y seguimiento en los procesos de inclusión social de las personas y familias vulnerables y colectivos en dinámicas de exclusión social en la ciudad de Barcelona que se encuentran en situación de sinhogarismo y pernoctan en el espacio público de la ciudad, en asentamientos o en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento, y que no tienen ninguna vinculación con los servicios sociales territoriales, a partir de un plan de trabajo socioeducativo y un programa de recursos que pueda dar respuesta a sus necesidades.

-
- ✓ Proporcionar información y orientación a personas vinculadas a dinámicas de exclusión social como las de pedir, limpiar cristales u otras dinámicas o situaciones emergentes que se den en el espacio público, haciendo la derivación a los servicios de referencia.
 - ✓ Desarrollar la intervención comunitaria en el entorno más inmediato de las personas y colectivos detectados: vecinos y vecinas, comercios, personas usuarias del mismo espacio, entidades y red de apoyo.
 - ✓ Hacer las coordinaciones necesarias con los actores municipales y de otras administraciones, así como del tejido social del territorio, para la mejora del abordaje del sinhogarismo.
 - ✓ Asesorar desde la experiencia de departamentos municipales, instituciones y entidades que lo soliciten, de la ciudad y de más allá, en relación con el sinhogarismo y sus diversas manifestaciones.
 - ✓ Atender las quejas, incidencias y sugerencias de la ciudadanía que tienen que ver con el sinhogarismo en la ciudad.
 - ✓ Impulsar proyectos de investigación relacionados con el sinhogarismo y participar en ellos, así como en jornadas y programas de difusión.

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.](#)
- ✓ [Ley orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, modificada por la Ley 26/2015.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.](#)
- ✓ Plan de inclusión social 2016-2019 (figura en el pliego del SASSEP) / [Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017-2027.](#)
- ✓ [Plan de lucha contra el sinhogarismo 2016-2020.](#)
- ✓ [Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino.](#)
- ✓ [Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025.](#)
- ✓ [Estrategia contra la feminización de la pobreza y la precariedad en Barcelona \(2016-2024\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

- ✓ Ejercer la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de este, sin perjuicio de lo que establece la legislación vigente con respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- ✓ Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y los deberes, que se tienen que explicar de manera comprensible y accesible, sobre todo cuando afectan a niños y niñas y adolescentes.
- ✓ Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- ✓ Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad con respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.

-
- ✓ El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
 - ✓ Mantener la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
 - ✓ Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.
 - ✓ Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
 - ✓ Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
 - ✓ Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno en el que viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
 - ✓ Ejercer libremente el derecho político, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
 - ✓ Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las otras personas.
 - ✓ Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
 - ✓ Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.
 - ✓ No ser sometido o sometida a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o usuarias o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al ministerio fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.
 - ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

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

Deberes:

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

- ✓ Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- ✓ Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- ✓ Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- ✓ Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- ✓ Devolver el dinero recibido indebidamente.
- ✓ Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- ✓ Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- ✓ Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores y trabajadoras.

-
- ✓ Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a las que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
 - ✓ Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
 - ✓ Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
 - ✓ Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
 - ✓ Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVO DE GESTIÓN

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

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

Descripción

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

1. Atención social a las personas, familias y colectivos en situación de sinhogarismo con un grado alto de vulnerabilidad social, y que hacen uso del espacio público para pernoctar o que viven y pernoctan en asentamientos y en otras infraviviendas con dinámica de asentamiento en el territorio de la ciudad de Barcelona, de las zonas especiales y de los intercambiadores de Barcelona-Aeropuerto de El Prat, la Estación de Sants y la Estación del Norte. Las personas, familias y colectivos no tienen vinculación con los servicios sociales territoriales, y se les ofrece la atención social propia de un servicio social básico en medio abierto y en los mismos asentamientos o infraviviendas con dinámica de asentamiento, mediante la atención de manera individual y de manera grupal.
2. Observatorio del sinhogarismo en la ciudad. Se convierte en el servicio municipal de referencia sobre la realidad y la situación actualizada del sinhogarismo en la ciudad. Recoge, centraliza, sistematiza y analiza datos del entorno, de las ubicaciones, de las tendencias y flujos, y de las personas en situación de sin hogar que viven en el espacio público, en asentamientos irregulares, en infraviviendas con dinámica de asentamiento y otras dinámicas de exclusión que se dan en el espacio público. El análisis de esta información se traduce en la elaboración de informes y mapas de prospección que se distribuyen al Departamento de Servicios Sociales en el Espacio Público del IMSS y territorialmente a los distritos de la ciudad, y en informes para la prevención, la intervención y la mejora de las políticas de atención social.
3. Información y orientación a otros colectivos con dinámica de exclusión, como las personas que buscan en las basuras, limpiacristales y pedigüños, que no son sujetos de atención social del servicio, salvo si se encuentran además en una situación de sinhogarismo. La prospección periódica y sistemática en itinerarios planificados permite detectar y actualizar datos de la presencia de personas y colectivos con dinámicas de exclusión social presentes en el espacio público (como las de pedir, limpiar cristales u

otras situaciones emergentes que se produzcan en la ciudad de Barcelona). En estos casos, el SASSEP tiene que valorar qué servicio de atención social es el adecuado para estas personas y orientarlas a este servicio.

4. Intervención comunitaria en el entorno para facilitar la convivencia y la cohesión social, desarrollando el trabajo con los actores del territorio y favoreciendo la corresponsabilidad y la colaboración. En el transcurso de sus itinerarios del servicio se establece contacto con los actores del territorio (vecinos y vecinas, entidades, otros servicios...) para establecer el mapa, mantenerlo actualizado y desarrollar las necesarias relaciones con el entorno comunitario para la intervención social con una perspectiva comunitaria.
5. Liderar la ejecución del recuento de personas sin hogar de la XAPSLL, que integra el Ayuntamiento junto con entidades del tercer sector. El recuento tiene como finalidad aportar conocimiento sobre la realidad de las personas sin hogar a la ciudad de Barcelona y sensibilizar a la ciudadanía sobre la situación de las personas sin hogar, movilizándolo la participación de personas voluntarias y de todas las entidades de la XAPSLL. Se lleva a cabo con una periodicidad bianual, y el año que no se hace se elabora un informe de diagnóstico, cuya dirección técnica también corresponde al SASSEP.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de petición

-

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** atención en medio abierto.
- ✓ **Presencial:** mediante cita previa con la el o la referente social del caso, en las oficinas de la

calle de Casp, 126, bajos, de lunes a jueves, de 9.00 a 18.00 horas, y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

- ✓ Telefónico / telemático: las personas que aceptan el vínculo disponen del contacto telefónico o correo electrónico del o la profesional a quien debe hacerse referencia.

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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

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

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

El SISFAM:

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

El servicio se activa según el caso:

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

Canales de petición

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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

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

- ✓ El proceso migratorio que han hecho les genera luto migratorio, y se encuentran en un entorno cultural diferente al propio de origen, y que les es desconocido.

- ✓ Les faltan recursos personales para afrontar su situación.
- ✓ No tienen referentes positivos a su alrededor.
- ✓ Se encuentran en situación de calle o de infravivienda.
- ✓ Tienen una débil vinculación con los recursos y entidades del territorio, a menudo con una pluralidad de referentes profesionales.
- ✓ Sufren deterioro físico, enfermedades o infecciones graves.
- ✓ Presentan deterioro psicológico o consumo de tóxicos.
- ✓ Tienen una situación administrativa y jurídica no regular.
- ✓ Y, a veces, no se adecuan a los recursos existentes (menores y jóvenes refractarios).

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

El SDI:

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

El servicio se activa según el caso:

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

DESCRIPCIÓN

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

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

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.](#)
- ✓ [Ley orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, modificada por la Ley 26/2015.](#)
- ✓ [Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2010-2011.](#)
- ✓ Plan de inclusión social 2016-2019 (figura en el pliego del SASSEP) / [Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017-2027.](#)
- ✓ [Plan de lucha contra el sinhogarismo 2016-2020.](#)
- ✓ [Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino.](#)
- ✓ [Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025.](#)
- ✓ [Estrategia contra la feminización de la pobreza y la precariedad en Barcelona \(2016-2024\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

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

- ✓ Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.
- ✓ No ser sometido o sometida a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o usuarias o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al ministerio fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.
- ✓ Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación de la persona usuaria.

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

Deberes:

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

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Ofrece

Información, atención personal y acompañamiento. Alojamiento. Económico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

-
- ✓ Servicio de inserción social, Ayuntamiento de Barcelona.

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

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

Intervención social de proximidad exclusivamente sobre el espacio público.

GARANTÍA

Cumplimiento normativo como respuesta a la normativa reguladora del servicio.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

Libertad individual.

Deberes:

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

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

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

Utilizar correctamente los espacios públicos.

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

DESCRIPCIÓN

Los servicios de atención social básicos o servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos y ciudadanas de manera personalizada 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 diversas de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley 39/2006 son los siguientes:

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Una vez la persona solicitante de reconocimiento de situación de dependencia ha sido valorada, la Generalitat de Catalunya emite una resolución que recoge el resultado de esta valoración.
2. En los casos en los que finalmente se reconoce un grado de dependencia (I, II o III), la Generalitat de Catalunya genera una serie de datos personales y económicos que envía a los

entes locales para la posterior gestión del caso.

2.1. Sin esta información no es posible el inicio de la elaboración de los acuerdos de atención a la situación personal de dependencia.

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

Ofrece

Atención. Acompañamiento. Económico.

Prestaciones descritas en la LAPAD:

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

Coste y forma de pago

Gratuito. La emisión de los PIA es gratuita.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de petición

- ✓ **Presencial:**
 - En los centros prestadores ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
 - Puntos de registro: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>.
- ✓ **Telefónico:** 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (excepto el jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ **Otras administraciones:** en última instancia, el acuerdo PIA, una vez finalizado, se envía a la

Generalitat de Catalunya para su resolución. Los canales de recepción de la resolución dependen en todo momento de la operativa de la Generalitat de Catalunya.

Objetivo de gestión

- ✓ Firmar el 50 % de los PIA iniciales en un plazo no superior a 40 días desde la fecha de la primera entrevista.

SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL DOMICILIARIA

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Los derivados de la normativa reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

MODALIDAD 1: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Descripción

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

La ayuda a domicilio tiene dos vertientes:

- La atención personal, que se dirige fundamentalmente al cuidado de la persona o personas atendidas en el domicilio y al apoyo al entorno cuidador. Incluye tareas de apoyo en la higiene y el cuidado personal, en el control de la alimentación y la medicación y en la movilización de la persona. También puede incluir tareas de acompañamiento, de ayuda en la adquisición de hábitos y tareas complementarias.

- La limpieza del hogar consiste en ofrecer apoyo a la limpieza ordinaria de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad. Solo se prescribirá como complementario de la atención personal.

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

El servicio tiene tres modalidades:

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

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

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

Descripción

Es una modalidad del servicio de atención domiciliaria centrado en la persona, que permite

mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas mayores, personas con diversidad funcional y personas con valoración de dependencia.

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

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

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

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

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

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Servicio gratuito para personas usuarias con línea telefónica fija.

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

Centros prestadores

Información complementaria

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

LOTE 3: COMIDAS A DOMICILIO

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

Deberes:

- ✓ No abandonar en la vía pública bienes o utensilios si no está en los términos previstos en la Ordenanza de medio ambiente en relación con los residuos.
- ✓ Facilitar las labores de empaquetado de los utensilios con el fin de facilitar 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.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

contratado el Ayuntamiento.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ 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.
- ✓ 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.

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

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

- ✓ Ofrecer posibilidades diversas de acogida residencial para personas mayores en el momento en que no pueden seguir viviendo en su entorno habitual.
- ✓ Garantizar el cuidado y la atención adecuada al nivel de autonomía, necesidad y ayuda requeridos.
- ✓ Garantizar la atención a las personas mayores en situaciones de urgencia social.
- ✓ Ofrecer prestaciones económicas para hacer frente al pago de un servicio de soporte para mejorar la calidad de vida, tanto de las personas mayores que residen en domicilios privados y necesitan un cuidado continuado, como de las personas que cuidan de ellas.

GARANTÍA

- ✓ Cumplimiento de la normativa reguladora de los servicios.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

Precios públicos. Véase:

- ✓ Orden de bienestar social y familia: [BSF/130/2014](#) <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/o/2014/04/22/bsf130#>.
- ✓ [PRECIOS PÚBLICOS PARA RESIDENCIAS, VIVIENDAS TUTELADAS, CENTROS DE DÍA 2023](#).

Actualizados por la Generalitat:

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la normativa reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

MODALIDAD 1: RESIDENCIAS MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES

Descripción

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

Ofrece

SERVICIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN DIRECTA

Área de cuidados y atención, y sanitaria

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

Área de acompañamiento y apoyo personal, familiar y social

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

Área de servicios generales

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

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Podología.
- Peluquería.

Coste y forma de pago

Precio público. Véase:

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

Actualizados por la Generalitat:

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

Centros prestadores

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:**
 - En los CSS ([centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)).
 - En el [Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona](#).

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: VIVIENDAS CON SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES

Descripción

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

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

Ofrece

Los servicios que ofrecen son los siguientes:

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

Coste y forma de pago

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

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

Centros prestadores

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ Inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de Barcelona (RSHPOB, por sus siglas en catalán).
 - ✓ **Presencial:** Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
 - ✓ **Telemático:** www.habitatges.barcelona.
 - ✓ **Telefónico:** 010.
- ✓ Solicitud de participación en la convocatoria de adjudicación de viviendas dotacionales con servicios para personas mayores.
- ✓ Valoración de la autonomía funcional de la persona mayor.

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 3: APARTAMENTOS TUTELADOS

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

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

Centros prestadores

El Ayuntamiento de Barcelona dispone de dos equipamientos de apartamentos:

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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

Ofrece

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

Los objetivos son los siguientes:

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

Coste y forma de pago

El coste de la plaza residencial se cubre con la aportación de la persona mayor y el importe

que la persona no cubre lo asume el IMSS, según los precios acordados en el acuerdo marco y los precios públicos vigentes.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el propio equipamiento.

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 5: RESPIR PLUS

Descripción

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

Ofrece

Económico

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Canales de petición

- ✓ Para hacer los trámites de solicitud: mediante un trámite telemático habilitado en el Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona, o por registro oficial en formato papel, según los mecanismos oficiales actuales establecidos al respecto.
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/202000014>

04

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/202000014>

04

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 6: CENTRO DE DÍA

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

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

Forma de pago: domiciliación bancaria.

Centros prestadores

El Ayuntamiento de Barcelona gestiona los siguientes centros de día:

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

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ Previa solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, reconocimiento de grado I, II o III y haberse apuntado a la lista de espera del

centro.

Canales de recepción

Objetivo de gestión

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

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 0 a 6 años con discapacidad en los distritos de Ciutat Vella y Nou Barris.

GARANTÍA

- ✓ Emisión de la Tarjeta Azul de aparcamiento individual para un periodo de uno a diez años.
- ✓ Emisión 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.
- ✓ Prestación del servicio de asistencia personal.
- ✓ Atención precoz a niños y niñas de 0 a 6 años a cargo de equipos multidisciplinares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Conceder el 90 % de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 90 días.

- ✓ Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.
- ✓ Llegar al 90 % de personas con alto grado de satisfacción con el servicio municipal de asistencia personal.
- ✓ Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.
- ✓ Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) en un plazo máximo de quince 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/a y en la modalidad de no conductor/a. La persona titular de la tarjeta debe viajar en el vehículo.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Información complementaria

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

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

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

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

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

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

Canales de petición

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

[ciudadana/presencials/oac](#).

- [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).

✓ **Telemático:**

<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca>.

✓ **Telefónico:** 010.

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: 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 hace en autobuses o con vehículos de capacidad máxima de nueve personas (adaptados u ordinarios). Los viajes que la persona usuaria puede hacer son transportes fijos (se viaja de manera regular) o bien transportes esporádicos.

Ofrece

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

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

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

Para solicitar un duplicado por pérdida de una tarjeta vigente, hay que llamar al [Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#). 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:**

- En oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>.

- [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#).

✓ **Telemático:**

<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000181&style=ciudadano&language=ca>.

-
- ✓ **Telefónico:** 010.

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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

Ofrece

Información/orientación

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 4: ASISTENCIA PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

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

Centros prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Información complementaria

El Servicio de asistente personal tiene las siguientes misiones:

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

En la prestación del servicio colaboran entidades y profesionales acreditados.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

Descripción

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

Una vez hecha 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 quince días, y durante los quince días siguientes se procede a la segunda visita, en la que se inicia la atención a los niños y niñas y a sus familias.

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días.

SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

Ofrecer una atención urgente a las personas afectadas por una situación que exige una

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

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

UTILIDAD

Situaciones de urgencia más frecuentes:

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener un grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante $\geq 8/10$.

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

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

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

Descripción

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

Ofrece

Económico. Con dinero en metálico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 3: AYUDA URGENTE A DOMICILIO

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

la demanda.

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN

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

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

UTILIDAD

Situaciones de emergencia más frecuentes:

- ✓ 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, ME, IMLEC, CSS, etc.).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

- ✓ Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre protección civil: <https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf>.
- ✓ Ley 4/1997, de protección civil de Cataluña: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=145169.
- ✓ Decreto de Alcaldía sobre la instrucción de la protección civil municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf.
- ✓ Creación de la Comisión de Protección Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf.
- ✓ Real decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación médico-forense y de policía científica en sucesos con víctimas múltiples: <https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf>.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ Presencial: por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por

parte del o la profesional del CUESB.

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO PARA EMERGENCIA SOCIAL

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Por expediente económico abierto a este fin.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

DESCRIPCIÓN

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

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

-
- ✓ Resto de requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

Deberes:

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la demanda de intervención 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 niña o adolescente y cualquier otra persona que pueda estar implicada en la situación del niño o niña o adolescente.
6. Valoración y diagnóstico interdisciplinario.
7. Informe, propuesta técnica y de medida administrativa, y plan de trabajo.
8. Coordinación y gestión con la administración competente en materia de desamparo, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
9. Seguimiento de las medidas de protección propuestas con las familias o niños/as o adolescentes, y del plan de trabajo, y efectuar propuestas que se deriven.
10. Cierre de los casos que ya no requieran intervención del EAIA.

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Información. Económico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ **Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona**

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

Información complementaria

-

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

Descripción

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

Ofrece

Atención. Acompañamiento personal. Información. Económico.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

Los SIFE, servicios de integración familiar en familia extensa, forman parte de los servicios de

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

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

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

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

Ofrece

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

Da apoyo en gestiones, información.

Gestiona ayudas económicas, en su caso.

Acompaña, gestiona y supervisa visitas de los niños y niñas y adolescentes con sus familias.

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

A los diferentes EAIA de Barcelona donde están adscritos, e integrados en el mismo equipamiento. Integrados en los siete SEAI territoriales.

Información complementaria

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

CAMPAÑA DE VACACIONES DE VERANO (CVE, POR SUS SIGLAS EN CATALÁN)

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

El Ayuntamiento de Barcelona 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.

El porcentaje concreto de la subvención que se obtendrá se calculará en función del número de solicitudes otorgadas en cada uno de los tramos, pero en ningún caso este porcentaje superará el 30 %, 60 % y 90%, respectivamente, en cada uno de los tramos.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Véase: <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>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Véase: <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>

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Véase: <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

Acontecimiento. 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-dels-annexos-corresponents-a-l-any-2022-i-d-aquests-ultims-ajuntament-de-barcelona>

Pago: transferencia bancaria.

Centros prestadores

✓ <https://www.barcelona.cat/vacances/es/inscripciones>

Información complementaria

<https://www.barcelona.cat/vacances/es>

Canales de petición

Inscripciones a actividades:

✓ Presencial/telemático en las entidades.

Solicitud de ayuda:

✓ Telemático: Oficina Virtual de Trámites.

Canales de gestión

Inscripciones a actividades:

✓ Presencial/telemático en las entidades.

Solicitud de ayuda:

✓ Telemático: Oficina Virtual de Trámites.

Canales de recepción

Inscripciones a actividades:

✓ Presencial/telemático en las entidades.

Solicitud de ayuda:

✓ Telemático: Oficina Virtual de Trámites.

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

Deberes:

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Sobre el Banco de Familias:

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

Sobre el Servicio de Colaboración:

1. Recepción, valoración y atención, conjuntamente con los servicios derivantes, de las demandas y de la personas demandantes implicadas.
2. Selección de la familia colaboradora adecuada.
3. Reunión entre la familia biológica y la familia colaboradora. Firma de la comparecencia.
4. Seguimiento profesional del desarrollo del servicio de colaboración con la familia colaboradora y el servicio derivante.

-
5. Tramitar las ayudas compensatorias para que las familias colaboradoras puedan hacerse cargo.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Número de niños y niñas atendidos: más de 60.
- ✓ Número de familias en el Banco de Familias Colaboradoras: más de 60.

MODALIDAD 1: BANCO DE FAMILIAS

Descripción

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

Ofrece

Atención. Incorporación al Banco de Familias Colaboradoras.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Sede del Servicio de Familias Colaboradoras (SFC).

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: 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 o la menor: a) comparecencia que recoge los acuerdos de la colaboración y b) atención al niño, niña o adolescente según recoge la comparecencia. La familia colaboradora: a) comparecencia que recoge los acuerdos de la colaboración, b) atención personal 24 horas/día y 365 días/año, y c) apoyo económico según la dimensión de la colaboración.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Número de niños y niñas atendidos: más de 60.

PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS MACHISTAS

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.](#)
- ✓ [Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, modificada por la Ley 17/2020, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.](#)
- ✓ [Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.](#)
- ✓ [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.](#)
- ✓ [Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal \(arts. 178, 179, 181 y 185\).](#)

- ✓ [Protocolo de Palermo \(Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños\).](#)
- ✓ [Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España \(art. 59 bis\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

-

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Asegurar que cualquier persona en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita programada antes de quince días laborables.
- ✓ En situaciones de urgencia, atender en el SARA antes de cuatro horas.

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

Descripción

El Servicio de atención, recuperación y acogida (SARA) es la puerta de entrada al dispositivo

de acogida por violencia machista de la ciudad y el servicio referente en todos los casos mientras dura la acogida.

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 4: 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 personalizados.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Servicio de atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas (SAH).

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

Atención y recuperación de las personas atendidas por tráfico de seres humanos.
Servicio especializado de atención que se activa por derivación.

Objetivos:

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

Ofrece

Información, atención, acompañamiento y tratamiento personalizado e integral. Acceso a recursos residenciales especializados de protección para la recuperación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Servicio de atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas (SAH).

Información complementaria

Para cualquier persona detectada como víctima de TSH, el servicio dispone de asesoramiento jurídico general y básico, representación jurídica especializada sobre el delito de TSH, atención psicológica, acompañamiento a la cobertura de derechos de salud, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento socioeducativo.

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

Es un recurso de segundo nivel que recibirá:

- ✓ La información o derivación de los casos detectados por el resto de actores especializados de la ciudad.
- ✓ Denuncias o avisos por parte de la ciudadanía.
- ✓ Demandas directas de las propias personas afectadas.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador.

Objetivo de gestión

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

ABORDAJE INTEGRAL DEL TRABAJO SEXUAL

DESCRIPCIÓN

Análisis, diagnóstico, intervención directa y coordinación en el abordaje del trabajo sexual en la ciudad de Barcelona.

Actúa a través de seis líneas estratégicas de intervención:

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

UTILIDAD

Atención a las mujeres y personas trans que ejercen la prostitución en la ciudad de Barcelona, y prioritariamente a las que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, de una manera integral, global y coordinada, para que puedan **conocer y ejercer sus derechos** en igualdad de condiciones con cualquier otra mujer de la ciudad.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Plan para el abordaje integral del trabajo sexual \(2006\).](#)
- ✓ [Medida de gobierno “Actuaciones de mejora y nuevo impulso a la Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual” \(2011\).](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Mediante cita previa o por derivación de otros servicios.

Ofrece

Orientación. Acompañamiento personal. Atención personal. Información. Tarjeta sanitaria. Material.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Servicio de atención socioeducativa (SAS-ABITS).

Información complementaria

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el centro prestador.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ofrece

Acompañamiento personal. Atención personal. Información.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro LGTBI de Barcelona.

Información complementaria

- ✓ El Centro LGTBI:
- ✓ Facilita información y asesoramiento de manera comprensible y dinámica a cualquier persona, familia o colectivo sobre recursos, servicios y actividades que ofrecen:
- ✓ El Centro LGTBI.
- ✓ El Ayuntamiento de Barcelona.
- ✓ Otras administraciones.
- ✓ Las entidades residentes u otras en temática LGTBI (incluye grupos informales).
- ✓ A los servicios especializados que ofrecen las entidades LGTBI, sean dentro del Centro LGTBI o no.
- ✓ Hace una primera acogida individual y familiar, donde se realiza un acompañamiento pausado a las personas y familias usuarias con el fin de identificar conjuntamente sus necesidades.
- ✓ Además, incluye:
- ✓ Asesoramiento laboral.
- ✓ Asesoramiento social y sanitario.
- ✓ Orientación jurídica.
- ✓ Orientación psicológica.
- ✓ Orientación a personas trans e intersexuales.
- ✓ Hace programación cultural, de acción comunitaria y de sensibilización.
- ✓ Ofrece el programa de asociacionismos, apoyo a entidades y voluntariado como un espacio de intercambio y de encuentro para el movimiento asociativo.
- ✓ Dispone de documentación especializada, el Centro de Documentación Armand de Fluvià (propiedad del Casal Lambda). Es un centro de documentación de referencia en temática LGTBI, que promueve la conexión con la investigación y el conocimiento de la universidad y otros actores, y la difusión de materiales sobre el colectivo LGTBI.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Facilitar cita en un máximo de 48 horas en el 95 % 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 a iniciativa de entidades privadas sin ánimo de lucro, para contribuir a la consecución de los objetivos del Plan director de cooperación para la justicia social.

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Transparencia y objetividad del proceso de selección y otorgamiento de las subvenciones, y regulación por bases y por convocatoria de subvenciones.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

[Normativa reguladora de las subvenciones municipales \(NGRS\) de 17/12/2010.](#)

Bases generales reguladoras de la convocatoria de subvenciones de Justicia Global y Cooperación Internacional:

https://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/sites/default/files/publicacio_bopb_basesreguladores_3.pdf.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho de información y de alegación respecto a la resolución de la convocatoria de subvenciones.
- ✓ Obligaciones relativas a la justificación y el control de las subvenciones.
- ✓ Los que se describen en el documento de bases y convocatoria.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Publicación de la convocatoria de subvenciones.
2. Recepción y valoración de las solicitudes de subvención.
3. Publicación de la resolución provisional.
4. Tratamiento y respuesta de las alegaciones.
5. Publicación de la resolución definitiva.
6. Pago de las subvenciones.
7. 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 de la subvención.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Derechos Humanos, Justicia Global y Cooperación Internacional.

Información complementaria

Canales de petición

- ✓ **Telemático:**
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20060000232&style=empresa&language=ca>

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:**
 - En oficinas OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.
 - En la sede del centro prestador.
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico cooperacioninternacional@bcn.cat, y en la del solicitante y en el Portal de Trámites de la web municipal.
- ✓ **Telefónico:** 934 132 075 / 934 132 078.

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:**
 - Publicación en la web municipal:
<http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca/barcelona-solidaria>.
 - En el BOPB: <https://bop.diba.cat/>.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y FAMILIAS

DESCRIPCIÓN

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

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

En el caso del Centro Abierto, está definido como servicio social básico en la cartera de servicios

sociales, es competencia del Ayuntamiento de Barcelona por delegación de la administración competente.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ A poder realizar la actividad en las condiciones establecidas de horario, duración, medios humanos y materiales, etc., así como en condiciones de seguridad e higiene.
- ✓ A la intimidad y confidencialidad.
- ✓ A la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión pública o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, condiciones físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, nacimiento, orientación sexual o cualquier otra condición personal o familiar.
- ✓ A la información, suficiente y adecuada sobre los hechos que les incumben.
- ✓ A la participación en los órganos destinados a tal fin.
- ✓ Al hecho de que las administraciones actúen según el interés superior del niño, niña o adolescente.

Deberes:

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 400 niños/as, adolescentes y familias.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.

MODALIDAD 1: ESPACIOS FAMILIARES

Descripción

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

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

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

10,15 euros por taller.

Pago: en efectivo.

Centros prestadores

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

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.
- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 120 familias y niños y niñas en el espacio familiar socioeducativo.

MODALIDAD 2: CENTROS ABIERTOS

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

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

Pago: en efectivo.

Centros prestadores

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

Información complementaria

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores.

Objetivo de gestión

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

SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS (SAIF)

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

Proveer información, formación y orientación que facilite el acompañamiento de la etapa de la adolescencia 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 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:

- ✓ A poder realizar la actividad en las condiciones establecidas de horario, duración, medios humanos y materiales, etc., así como en condiciones de seguridad.
- ✓ A la intimidad y confidencialidad.
- ✓ A la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión pública o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, condiciones físicas, psíquicas o

sensoriales, estado de salud, nacimiento, orientación sexual o cualquier otra condición personal o familiar.

- ✓ A la información, suficiente y adecuada sobre los hechos que les incumben.

Deberes:

- ✓ Respetar el ejercicio de los derechos y las libertades de los demás usuarios o usuarias y de los y las profesionales de los centros.
- ✓ No discriminar a ninguna persona por razón de nacimiento, raza, sexo o por cualquier otra circunstancia personal, social o cultural.
- ✓ Respetar, utilizar correctamente y compartir los bienes muebles, las instalaciones y el material del servicio.
- ✓ 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 o de sensibilización, demanda telefónica o presencial de cita para acceder a la atención individual.
3. En el caso de la atención individual, se facilita una primera cita de acogida para valorar y acordar sesiones de atención individual o derivación, en su caso, a un servicio especializado.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ofrecer un mínimo de 160 horas semanales de atención individual a personas que se dirijan al SAIF.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.360 horas anuales de actividades formativas grupales.

MODALIDAD 1: CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Centro para Familias con Adolescentes

Canales de petición

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

Canales de gestión

Para acceder a la atención individualizada:

-
- ✓ **Presencial:** en el Centro para Familias con Adolescentes.
 - ✓ **Telefónico:** llamando al teléfono del Centro para Familias con Adolescentes (932 563 560).

Para acceder a las actividades de formación y sensibilización:

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

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** Centro para Familias con Adolescentes.

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: PUNTOS “AQUÍ T’ESCOLTEM”

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Ciutat Vella.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” L’Eixample.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Sants-Montjuïc.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Les Corts.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Sarrià-Sant Gervasi.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Gràcia.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Horta-Guinardó.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Nou Barris.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Sant Andreu.
- ✓ Punto “Aquí t’escoltem” Sant Martí.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en el punto “Aquí t’escoltem”.
- ✓ **Telefónico:** llamando o enviando un WhatsApp a los teléfonos de los puntos “Aquí t’escoltem”.

Canales de gestión

Para acceder a la atención individualizada:

- ✓ **Por teléfono:** al móvil de atención (individual y confidencial) del punto “Aquí t’escoltem”.

Para acceder a las actividades grupales:

- ✓ **Presencial:** en el lugar donde esté ubicado el punto “Aquí t’escoltem”.
- ✓ **Por teléfono:** llamando al teléfono de talleres y actividades del punto “Aquí t’escoltem”.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el punto “Aquí t’escoltem”.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 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 21.00 a 00.00 horas en diferentes puntos de la ciudad.
- ✓ Ofrecer algunos de estos espacios en horario de fin de semana.
- ✓ Ampliar los espacios durante los meses de exámenes, mayo y junio.
- ✓ Abrir todos los espacios de estudio el fin de semana previo a las pruebas de acceso a la universidad (PAU).
- ✓ Crear espacios para el conocimiento y la práctica de idiomas.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/convenis_signats_2019_0.pdf

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

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

Deberes:

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio permanentes en la ciudad de Barcelona.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 300 plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona.

MODALIDAD 1: SALAS DE ESTUDIO PERMANENTES

Descripción

Servicio abierto de lunes a jueves, de 21.00 a 00.00 horas, 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 quince minutos).

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Sala de estudio:

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

Información complementaria

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

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

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 en la ciudad de Barcelona.

MODALIDAD 2: SALAS DE ESTUDIO DE FIN DE SEMANA

Descripción

Salas de estudio abiertas los fines de semana y festivos durante todo el año, excepto los festivos y vigilas establecidos, que complementan 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 y climatización.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Sala de estudio Sagrada Família, situada en la Biblioteca Sagrada Família, del distrito de L'Eixample.
- ✓ Sala de estudio 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 quince 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 en fin de semana.

MODALIDAD 3: SALAS 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 (PAU), con el fin de reforzar las salas permanentes en un momento de más demanda.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| ✓ Sala de estudio Fort Pienc. | ✓ Sala de estudio Montbau. |
| ✓ Sala de estudio Calàbria. | ✓ Sala de estudio Girapells. |
| ✓ Sala de estudio Francesc Boix. | ✓ Sala de estudio Trinitat Vella. |
| ✓ Sala de estudio Francesc Candel. | ✓ Sala de estudio Garcilaso. |
| ✓ Sala de estudio Miquel Llongueres. | ✓ Sala de estudio Les Roquetes. |
| ✓ Sala de estudio Clarà. | ✓ Sala de estudio Torre Llobeta. |
| ✓ Sala de estudio Sarrià. | ✓ Sala de estudio Zona Nord. |
| ✓ Sala de estudio Jaume Fuster. | ✓ Sala de estudio Xavier Benguerel. |
| ✓ Sala de estudio Can Mariner. | ✓ Sala de estudio Sant Martí de Provençals. |
| ✓ Sala de estudio El Carmel. | |

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 quince 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.

DESCRIPCIÓN

El [servicio de información juvenil InfoJOVE](#) es el servicio de referencia básico con respecto a información juvenil. Forma parte del Sistema Integral de Información Juvenil de la ciudad y se complementa con el [Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles](#).

Ofrece lo siguiente:

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

El servicio de información juvenil InfoJOVE, en el marco del Sistema Integral de Información Juvenil, ofrece una información generalista que prevé los diversos ámbitos temáticos de interés para la población joven: educación y formación, laboral y empleo, emprendimiento, vivienda, movilidad internacional, salud y deporte, juventud, 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 de información juvenil InfoJOVE se despliega territorialmente en la ciudad a través de dos modalidades: los [puntos InfoJOVE](#), que garantizan una presencia territorial de proximidad, y los [puntos InfoJOVE en institutos](#).

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Servicio garantizado en la [Ley 22/1998, de 20 de diciembre, 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 de información juvenil InfoJOVE actúa de acuerdo con los principios de universalidad, gratuidad, atención personalizada y confidencialidad, y teniendo en cuenta la diversidad de formas y modelos de vida y de las personas usuarias.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 33/2010, de 1 de octubre](#), de políticas de juventud.
- ✓ [Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de septiembre](#), por el que se regula la apertura y el funcionamiento de los puntos de información juvenil.
- ✓ [Decreto 90/2013, de 29 de enero](#), por el que se aprueba el Plan nacional de juventud de Cataluña.
- ✓ [Orden de 7 de octubre de 1987](#), por la que se concretan las condiciones de apertura y funcionamiento de los servicios de información juvenil.
- ✓ [Orden de 11 de noviembre de 1994](#), por la que se regulan las relaciones de los servicios de información juvenil con la Secretaría de Juventud.
- ✓ [Plan de adolescencia y juventud 2017-2021](#), presentado en el Plenario el 30 de junio de 2017.
- ✓ [Plan de equipamientos y servicios juveniles de Barcelona](#) (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.

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La persona solicitante contacta con el servicio de información juvenil InfoJOVE mediante los diferentes [canales de acceso](#) de los [puntos InfoJOVE](#) o los [puntos InfoJOVE en institutos](#), y expone su situación o 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

- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 atenciones anuales de los puntos InfoJOVE.
- ✓ Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de educación secundaria de la ciudad.

MODALIDAD 1: PUNTOS INFOJOVE

Descripción

Forma parte del [servicio de información juvenil InfoJOVE](#). Los [puntos InfoJOVE](#) garantizan el derecho a la información juvenil facilitando el acceso, y se complementan con los [puntos InfoJOVE en institutos](#).

Los [puntos InfoJOVE](#) son un servicio juvenil municipal de proximidad (alcance territorial de distrito) que ofrecen información, orientación, apoyo, capacitación y formación, trabajo en red, asesoramiento, consejo y remisión a servicios especializados a los y las jóvenes de la ciudad en torno a temas de su interés y con el objetivo de facilitar la promoción y la toma de decisiones.

Sus funciones principales son las siguientes:

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

Los centros prestadores se pueden consultar en el [web InfoJOVE](#).

- ✓ Punto InfoJOVE Paral·lel (Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes).
- ✓ Punto InfoJOVE Ciutat Vella-Espacio Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria-Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto InfoJOVE de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punto InfoJOVE Les Corts.
- ✓ Punto InfoJOVE Sarrià-Sant Gervasi-Espacio Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punto InfoJOVE Gràcia-Espacio Jove La Fontana.
- ✓ Punto 7-Punto InfoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punto InfoJOVE Nou Barris-Espacio Jove Les Basses.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Andreu-Espacio Jove Garcilaso.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Martí.

Canales de petición

Se pueden consultar los diferentes canales para contactar con los puntos InfoJOVE de distrito a través del [web InfoJOVE](#).

- ✓ **Presencial:** en los [puntos InfoJOVE](#) de distrito.
- ✓ **Telemático:** a través del [web InfoJOVE](#).
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en los [puntos InfoJOVE](#) de distrito, incluye atención por WhatsApp.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los [puntos InfoJOVE](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado en el [web InfoJOVE](#) o al correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en los [puntos InfoJOVE](#) de distrito, incluye atención por WhatsApp.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en los [puntos InfoJOVE](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado en el [web InfoJOVE](#) o al correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos InfoJOVE.

MODALIDAD 2: PUNTOS INFOJOVE EN INSTITUTOS

Descripción

Forma parte del [servicio InfoJOVE Barcelona](#).

Los [puntos “Jove, informa’t i participa” \(JIP\)](#) 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 posobligatoria (bachilleratos y ciclos formativos).

Sus funciones principales son las siguientes:

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

participativas dentro y fuera de los centros de enseñanza.

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento. 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

- ✓ Se pueden consultar en los [puntos JIP](#) del [web de Juventud](#). Actualmente, hay puntos JIP (“Jove, informa’t i participa”) en 81 centros de educación secundaria de Barcelona que hay en la ciudad.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en los [puntos JIP \(“Jove, informa’t i participa”\)](#) que hay en los centros de educación secundaria de Barcelona.
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado en el apartado de [puntos JIP](#) del [web de Juventud](#).

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los [puntos JIP \(“Jove, informa’t i participa”\)](#) que hay en los centros de educación secundaria y en los [puntos InfoJOVE](#) (PIJ) de distrito.
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en los [puntos JIP \(“Jove, informa’t i participa”\)](#) que hay en los centros de educación secundaria y en los [puntos InfoJOVE](#) (PIJ) de distrito.
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar como mínimo 60.000 atenciones y acompañamientos de los puntos InfoJOVE.

ASESORÍAS PARA JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES

DESCRIPCIÓN

El [Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles](#) forma parte del Sistema Integral de Información Juvenil de la ciudad y complementa la labor que desempeña el servicio de información juvenil InfoJOVE.

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

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

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

- ✓ Asesorar de manera individualizada a adolescentes y jóvenes que necesiten una información

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

Servicio garantizado en la [Ley 22/1998, de 20 de diciembre, 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 llevado a cabo por uno o una profesional experto en la materia y que ofrecen información contrastada y actualizada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 33/2010, de 1 de octubre](#), de políticas de juventud.
- ✓ [Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de septiembre](#), por el que se regula la apertura y el funcionamiento de los puntos de información juvenil.
- ✓ [Decreto 90/2013, de 29 de enero](#), por el que se aprueba el Plan nacional de juventud de Cataluña.
- ✓ [Orden de 7 de octubre de 1987](#), por la que se concretan las condiciones de apertura y funcionamiento de los servicios de información juvenil.
- ✓ [Orden de 11 de noviembre de 1994](#), por la que se regulan las relaciones de los servicios de información juvenil con la Secretaría de Juventud.
- ✓ [Plan de adolescencia y juventud 2017-2021](#), presentado en el Plenario el 30 de junio de 2017.
- ✓ [Plan de equipamientos y servicios juveniles de Barcelona](#) (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.

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la persona solicitante por parte de uno de los servicios vinculados al Sistema Integral de Información Juvenil (el servicio de información juvenil InfoJOVE o alguna otra modalidad del Servicio de asesorías para jóvenes y entidades juveniles).
2. Análisis de la demanda y, en su caso, derivación a la asesoría especializada mediante cita previa.
3. Preparación del asesoramiento por parte de personal técnico especializado a partir de la demanda articulada.

4. Entrevista individual, confidencial y gratuita con la persona solicitante y el personal técnico especializado, en la que se facilita información y recursos sobre la demanda planteada.
5. Seguimiento, en su caso, del plan de trabajo o de las propuestas que se deriven de la asesoría.
6. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.
7. La persona solicitante contacta con el servicio de información juvenil InfoJOVE utilizando los diferentes [canales de acceso](#) de los puntos InfoJOVE o los puntos JIP (“Jove, informa’t i participa”), y expone su situación o demanda.
8. Recepción de la demanda, análisis y respuesta a través de la información, la orientación y, en su caso, la derivación a una asesoría para jóvenes o a otros servicios especializados.
9. Valoración de la atención recibida por parte de la persona solicitante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

MODALIDAD 1: ASESORÍA LABORAL PARA JÓVENES

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Punto InfoJOVE Paral·lel (Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes).
- ✓ Punto InfoJOVE Ciutat Vella-Espacio Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria-Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto InfoJOVE de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punto InfoJOVE Les Corts.
- ✓ Punto InfoJOVE Sarrià-Sant Gervasi-Espacio Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punto InfoJOVE Gràcia-Espacio Jove La Fontana.
- ✓ Punto 7-Punto InfoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punto InfoJOVE Nou Barris-Espacio Jove Les Basses.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Andreu-Espacio Jove Garcilaso.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Martí.

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

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** en las direcciones electrónicas indicadas en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#), incluye atención por WhatsApp.

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** a los correos electrónicos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#), y al correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#),

incluye atención por WhatsApp.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos laborales.

MODALIDAD 2: ASESORÍA SOBRE ITINERARIOS ACADÉMICOS PARA JÓVENES

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Punto InfoJOVE Paral·lel (Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes).
- ✓ Punto InfoJOVE Ciutat Vella-Espacio Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria-Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto InfoJOVE de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punto InfoJOVE Les Corts.
- ✓ Punto InfoJOVE Sarrià-Sant Gervasi-Espacio Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punto InfoJOVE Gràcia-Espacio Jove La Fontana.
- ✓ Punto 7-Punto InfoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punto InfoJOVE Nou Barris-Espacio Jove Les Basses.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Andreu-Espacio Jove Garcilaso.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Martí.

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

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** en las direcciones electrónicas indicadas en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#).

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** a los correos electrónicos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#), y al correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#).

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO SOBRE VIVIENDA COMPARTIDA PARA JÓVENES

Descripción

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

Ofrece

Información. Orientación. Asesoramiento. 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).
- ✓ Punto InfoJOVE Ciutat Vella-Espacio Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria-Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto InfoJOVE de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punto InfoJOVE Les Corts.
- ✓ Punto InfoJOVE Sarrià-Sant Gervasi-Espacio Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punto InfoJOVE Gràcia-Espacio Jove La Fontana.
- ✓ Punto 7-Punto InfoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punto InfoJOVE Nou Barris-Espacio Jove Les Basses.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Andreu-Espacio Jove Garcilaso.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Martí.

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

Información complementaria

Para acceder al servicio, se debe pedir cita contactando con cualquier [punto de información juvenil de Barcelona](#).

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** en las direcciones electrónicas indicadas en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#).

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** a los correos electrónicos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#), y al correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos indicados en la [red de puntos de información juvenil](#).

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en la [red de puntos de información juvenil](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en vivienda compartida.

MODALIDAD 4: ASESORÍA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL PARA JÓVENES

Descripción

Información, orientación y asesoramiento de proximidad sobre recursos y movilidad

internacional.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Punto InfoJOVE Paral·lel (Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes).
- ✓ Punto InfoJOVE Ciutat Vella-Espacio Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria-Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punto InfoJOVE de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punto InfoJOVE Les Corts.
- ✓ Punto InfoJOVE Sarrià-Sant Gervasi-Espacio Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punto InfoJOVE Gràcia-Espacio Jove La Fontana.
- ✓ Punto 7-Punto InfoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punto InfoJOVE Nou Barris-Espacio Jove Les Basses.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Andreu-Espacio Jove Garcilaso.
- ✓ Punto InfoJOVE Sant Martí.

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

Información complementaria

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

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en los [puntos InfoJOVE por distrito](#).
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos de los [puntos InfoJOVE por distrito](#), incluye atención por WhatsApp.
- ✓ **Telemático:** en las direcciones electrónicas de los [puntos InfoJOVE por distrito](#).

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en los [puntos InfoJOVE por distrito](#).
- ✓ **Telefónico:** llamando a los teléfonos de los [puntos InfoJOVE por distrito](#), incluye atención por WhatsApp.
- ✓ **Telemático:** a los correos electrónicos de los [puntos InfoJOVE por distrito](#) y al correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en los [puntos InfoJOVE por distrito](#).
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

Información, orientación y asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.

El [Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles de Barcelona](#) (CRAJ) tiene el objetivo de dar apoyo y facilitar la gestión diaria de las asociaciones juveniles y colectivos de jóvenes de la ciudad para que puedan desarrollar con éxito sus proyectos y actividades mediante una amplia

oferta de recursos y servicios.

Las funciones del CRAJ son las siguientes:

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

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, c/ Gran de Gràcia, 190-192.
- ✓ **Telemático:**
 - En el web <http://crajbcn.cat/>.
 - Al correo electrónico craj@crajbcn.cat.
- ✓ **Telefónico:** 932 655 217.

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192.
- ✓ **Telemático:** al correo electrónico de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

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

SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

Conseguir la regularización 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 la Ley orgánica 2/2009: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril>.
- ✓ Instrucción DGI/BSF/1/2014, por la que 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: a obtener el informe correspondiente.

Deberes: cumplir los requisitos legales para obtenerlo.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Informes de adecuación de vivienda

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

Informes de arraigo social

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

Descripción

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

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

Este informe acredita que el o la inmigrante reagrupante dispone de una vivienda de características y amplitud consideradas normales por los ciudadanos y ciudadanas españolas de la zona de residencia de la persona reagrupante.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Tasa de la Generalitat de Catalunya:

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

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

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

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

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

Centros prestadores

-
- ✓ Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes.

Información complementaria

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

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

¿Quién puede solicitarlo?

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

Excepcionalmente, se podrá pedir en los casos siguientes:

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

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

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

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

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ Presencial: una vez se recibe la instancia, el órgano gestor se pone en comunicación con la persona solicitante y lleva a cabo una inspección de las condiciones de la vivienda, comprobando las habitaciones, 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

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

Objetivo de gestión

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

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

Descripción

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

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

Canales de petición

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

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** entrevista social en el punto de arraigo.
- ✓ **Telefónico:** la cita se convoca telefónicamente.

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Tramitar en 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 personas inmigradas y refugiadas de reciente llegada sobre cómo acceder a los servicios básicos de la ciudad (salud, educación, lengua, servicios municipales) y ofrecen información útil y práctica sobre el funcionamiento de la ciudad, y especialmente sobre el 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, cuanto antes mejor, con el fin de evitar posibles bolsas de exclusión social y segregación. Por este motivo, todos los servicios de este macroservicio también incluyen a las personas en situación irregular.

UTILIDAD

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

GARANTÍA

La Ley de acogida de Cataluña ampara a la Administración local como proveedora de los servicios de primera acogida. El SAIER es el equipamiento pionero en toda España y ha sido reconocido internacionalmente como un equipamiento-ventana único en el que se proveen diferentes servicios de acogida, pero, en especial, información jurídica gratuita.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos: a obtener información sobre acogida y servicios ofrecidos en el SAIER. A recibir acompañamiento en el proceso de reagrupación familiar.

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

Descripción

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

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

Hay dos tipos de sesiones: fijas e itinerantes. Las fijas tienen un calendario concreto, que está publicitado en las OAC y en diferentes servicios. Las itinerantes se acuerdan con servicios y entidades, según sus intereses. Las entrevistas y los acompañamientos se acuerdan directamente con las personas interesadas.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Inmigración y Refugio.

Canales de petición

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

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

Más información: suportsoapi@bcn.cat.

Tel.: 695 152 724

Canales de gestión

- ✓ **Presencial:** en [oficinas OAC](#) del Ayuntamiento de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse.
- ✓ **Telemático / telefónico:** hay que apuntarse contactando con el técnico o técnica de Acogida de cada distrito por correo electrónico, o directamente en la web barcelona.cat/novaciudadania.

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE REAGRUPAN A FAMILIARES DEL EXTRANJERO

Descripción

El programa “Nuevas familias en Barcelona”: acompañamiento en la reagrupación familiar, orienta y acompaña a las personas que han solicitado la reagrupación familiar y a su núcleo familiar y, al mismo tiempo, ofrece 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 aquí 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 después de 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:
 - “A l’estiu, Barcelona t’acull” (en verano, Barcelona te acoge).
 - Punto de encuentro: talleres para mujeres reagrupadas.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

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

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

Canales de petición

- ✓ Presencial: en el centro prestador.

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Incrementar un 25 % la atención en el distrito de Nou Barris-Zona Nord.

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

Descripción

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

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

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ SAIER Tarragona.

Información complementaria

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

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** SAIER en c/Tarragona, 141 (para urgencias sociales y jurídicas).
- ✓ **Telemático:**
 - [quiosco de trámites](#).

- <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 85 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 85 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de diez días laborables.

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

Descripción

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

Específica para personas refugiadas:

- ✓ Atención social para solicitantes de asilo de reciente llegada en el marco del programa estatal de refugio.
- ✓ Atención jurídica a personas que quieran solicitar asilo.

Genérica para personas refugiadas:

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

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

Ofrece

Acompañamiento personal.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ SAIER Tarragona.

Información complementaria

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

Canales de petición

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

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** entrevista individual y acompañamiento para presentar la solicitud de asilo.

Objetivo de gestión

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

SERVICIO DE GARANTÍA

DESCRIPCIÓN

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

Acción socioeducativa

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

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

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

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

Asesoramiento jurídico

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

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

Otras acciones de acompañamiento en este ámbito:

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

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

Atención psicosocial

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

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

Gestión alternativa del conflicto

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

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

-
- [Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad.](#)
 - [Medida de Gobierno “Barcelona, ciudad de derechos”.](#)
 - [Medida de gobierno “Oficina para la No Discriminación”.](#)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

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

Deberes

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

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

16. Determinar acciones que llevar a cabo y posibles vías de intervención.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina para la No Discriminación.

Canales de petición

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

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

SERVICIO DE PREVENCIÓN

DESCRIPCIÓN

Servicio de prevención

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

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

- a) Difusión de los derechos humanos y sus garantías. Esta difusión se hace a través de diferentes materiales informativos y de sensibilización que se encuentran de forma permanente al alcance de la ciudadanía.

- b) Ofrecer formación en discriminación y derechos humanos. Oferta formativa adaptada y de diversa tipología y niveles según las necesidades de la ciudadanía (talleres formativos de reflexión, seminarios, cursos, sesiones formativas, etc.).
- c) Asesoramiento municipal en derechos humanos. Desarrolla una estructura que vela por el cumplimiento de los protocolos del enfoque basado en derechos humanos en documentos y en el ámbito de la acción municipal en diferentes niveles.
- d) Documentación en diferentes formatos accesible a la ciudadanía sobre discriminación y derechos humanos.
- e) Dinamización del espacio web de la misma OND, centralizando a partir de este espacio toda la función comunicativa de contenido técnico de la OND.

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

Objetivos específicos de las actividades:

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

- ✓ A disponer de un plan de atención social individual o comunitario.
- ✓ A recibir servicios de calidad.
- ✓ A opinar sobre los servicios recibidos.
- ✓ A tener asignado un o una profesional de referencia, quien se encarga canalizar las

prestaciones a la persona o a su unidad de convivencia y vela por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación de los equipos profesionales. Con su tarea, garantiza una toma de decisiones ágil y correcta.

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

Deberes

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

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

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Tipos de acciones de prevención:

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

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

Ofrece

Formación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina para la No Discriminación

Canales de petición

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

-
- ✓ Correo ordinario: Oficina para la No Discriminación.

Canales de gestión

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

Canales de recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 15/02/2024

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (CSS)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Véase: centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona .	936 197 311.
Puede consultarse la ubicación aquí .	Urgencias: Tel.: 900 703 030

WEB

[Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona.](#)

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 horas.
- ✓ Martes y jueves, de 16.00 a 18.00 horas.

DESCRIPCIÓN

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

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

INSTALACIONES

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Elaboración de programas individuales de atención (PIA).
- ✓ Ayuda a domicilio, dentro de la atención a la dependencia.
- ✓ Teleasistencia.
- ✓ Información, orientación y asesoramiento sobre la atención social.
- ✓ Ayudas orientadas al apoyo económico de inclusión (Fondo 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 vulnerables.
- ✓ Residencias municipales para personas mayores.
- ✓ Recogida, transporte, almacenaje y custodia provisionales de bienes y utensilios procedentes de desahucios judiciales o de situaciones de emergencia.

-
- ✓ Equipo de atención a la infancia y adolescencia (EAlA).

SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
P.º Pujades, 29, bajos, 08018 Barcelona Consúltese la ubicación aquí .	934 132 694 / 934 132 814 Fax: 932 564 594
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-i-suport-persones-sense-sostre	sistractament@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 8.00 a 14.00 horas.
- ✓ Martes y jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de inserción social, atención y tratamiento

OFICINAS MUNICIPALES DE VIVIENDA DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Se puede consultar la web aquí	Se puede consultar la web aquí
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://www.bcn.cat/consorciohabitatge/ca/oficinas.html	Se puede consultar la web aquí

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Lunes, martes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.30 horas.
- ✓ Los jueves, de 8.30 a 20.00 horas, ininterrumpidamente.
- ✓ Excepcionalmente, este año, las oficinas permanecerán cerradas los jueves por la tarde: **11 de febrero, 25 de marzo y 23 de junio.**

Durante el mes de agosto: solo atenderán al público las oficinas de vivienda de los siguientes distritos: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Nou Barris y Sant Martí. El resto de las oficinas permanecerán cerradas del 1 al 31 de agosto, ambos incluidos.

-
- ✓ El horario de atención será de 8.30 a 14.30 horas.
 - ✓ Los jueves por la tarde las oficinas permanecerán cerradas.

Se requiere cita previa.

DESCRIPCIÓN

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

Cada distrito tiene una oficina de vivienda.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Programas para la lucha contra la pobreza energética.

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES

DIRECCIÓN

P.º Sant Joan, 75, 4.ª planta, 08009 Barcelona

Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 132 694 / 934 132 814

932 564 594

WEB

www.barcelona.cat/dretssocials

CORREO ELECTRÓNICO

ecanog@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

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

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: líneas 43, 44, B20, B24.
- ✓ Metro: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia.

DESCRIPCIÓN

Tiene como misión fomentar la promoción social en el ámbito de las personas mayores.

En el marco del 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”. 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 SERVICIO

- ✓ Subvenciones para personas mayores activas y viajeras.

CENTRO DE ASESORAMIENTO ACADÉMICO PARA JÓVENES (CAAJ)

DIRECCIÓN

C/ Agudells, 37-45, 08032 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 299 369

WEB

www.informat.cat

CORREO ELECTRÓNICO

educaciojove@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- De lunes a viernes
- ✓ Lunes, de 10.00 a 14.00 horas y de 17.00 a 20.30 horas.
 - ✓ De martes a jueves, de 17.00 a 20.30 horas.
 - ✓ Viernes, de 10.00 a 14.00 horas.

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

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L5 Parada Carmel.
- ✓ Autobuses: 10, 19, 39, 86, 87.

DESCRIPCIÓN

Espacio Joven Boca Nord.

INSTALACIONES

64 m².

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoría sobre itinerarios académicos para jóvenes.

CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)**DIRECCIÓN**

C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08012 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

932 655 217

WEB

www.bcn.cat/craj

CORREO ELECTRÓNICO

craj@crajbcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 10.00 a 15.00 horas y de 16.00 a 21.00 horas.

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

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Espacio Joven La Fontana.

INSTALACIONES

95 m².

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoramiento sobre el asociacionismo juvenil.

PUNTOS INFOJOVE

DIRECCIÓN

[Consúltese la web.](#)

TELÉFONO

WhatsApp: 662 333 350 (solo por mensaje)

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

infojove@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De lunes a jueves, de 10.00 a 14.00 horas y de 15.00 a 17.00 horas.
- ✓ Viernes, de 10.00 a 15.00 horas.

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

CÓMO LLEGAR

[Consúltese la web.](#)

DESCRIPCIÓN

Los PIJ son servicios juveniles donde encontrarás **toda la información que te interesa** mediante la atención personalizada y gratuita de profesionales.

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Punto InfoJove.
- ✓ Asesoría laboral para jóvenes.
- ✓ Asesoría sobre itinerarios académicos para jóvenes.
- ✓ Asesoría sobre 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

Consúltese la ubicación [aquí](#).

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 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

✓ Autobuses: N6, V11, 91.

✓ Metro: líneas 2 y 3, parada Paral·lel.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad.

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

DIRECCIÓN**TELÉFONO**

C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona

932 564 700

Consúltese la ubicación [aquí](#).

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 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

✓ Autobuses: 60, 27, 11, 32, N6.

✓ Metro: línea 4, parada Via Júlia.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad.

INSTITUTO MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DIRECCIÓN**TELÉFONO**

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

934 132 775
Fax: 934 132 800

WEB

<http://www.bcn.cat/imd>

CORREO ELECTRÓNICO

sap@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes
✓ De 9.00 a 14.00 horas.
✓ De 15.00 a 19.00 horas (solo del 6 de abril al 2 de julio).
Se necesita cita previa para las tardes. Para las mañanas, no.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: B24, H10, N7, 55, 6, 33, 34.
- ✓ Metro: línea 4, parada Girona.

DESCRIPCIÓN

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

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

INSTALACIONES

Dispone de oficina de atención al público en la recepción.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Concesión de la tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad.
- ✓ Concesión 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

DIRECCIÓN

C/ Llacuna, 25, 08005 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

900 703 030
Fax: 900 814 050

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

24 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 6.
- ✓ Metro: Llacuna (línea amarilla).

DESCRIPCIÓN

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

INSTALACIONES

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales dispone de lo siguiente:

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Un total de 689 pernóctas 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 DE ACOGIDA NOCTURNO DE EMERGENCIAS)

DIRECCIÓN

Psje. Dos de Maig, 17-25, 08013 Barcelona

Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

900 703 030

Fax: 900 814 050

WEB

www.bcn.cat

CORREO ELECTRÓNICO

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se abre cuando lo establece el Procedimiento operativo de emergencias relativo a la operación frío.

Los días de apertura, de 20.00 a 8.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 117, 50, 51, 92, 192.
- ✓ **Metro:** 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 lo siguiente:

- ✓ Despacho de atención social: 1.
- ✓ Despacho de atención médica: 1.
- ✓ Habitaciones de emergencias: 13 (capacidad para alojar a 75 personas).
- ✓ Servicio de comedor, consigna, ducha y ropero y lavandería.
- ✓ Seguridad.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención a personas ante emergencias sociales.

DISTRITO DE CIUTAT VELLA (01)

DIRECCIÓN

Pl. Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 161

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutatvella_93062143550.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15.
- ✓ **Metro:** L1 Catalunya, L3 Liceu.
- ✓ **FGC:** Cataluña.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno,

eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE L'EIXAMPLE (02)

DIRECCIÓN

C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 262

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 39, 45, 47, V17, H10.
- ✓ Metro: L4 Girona.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/eixample/es/el->

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC (03)

DIRECCIÓN

C/ Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona

Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 50, D20.
- ✓ Metro: L1 Hostafrancs.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE LES CORTS (04)

DIRECCIÓN

TELÉFONO

Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona

934 027 000

Consúltese la ubicación [aquí](#).

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-lescorts_93141130210.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 59, 70, 75, V3, H8.
- ✓ Metro: L3 Les Corts.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)

DIRECCIÓN

Pl. Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 511

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 68, 75, H4, V3, V7.
- ✓ **FGC:** Sarrià, Reina Elisenda.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, así como para aplicar una política municipal orientada a corregir los desequilibrios y representar los intereses de los distintos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE GRÀCIA (06)

DIRECCIÓN

Pl. Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 114, V21, H6, 55.
- ✓ **Metro:** L3/L5 Diagonal.

DESCRIPCIÓN

-
- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
 - ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
 - ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE HORTA-GUINARDÓ (07)

DIRECCIÓN

Centro Cívico Guinardó (rda. Guinardó 49, 08024 Barcelona).
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 787.

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 114, 22, 24, 87, V17.
- ✓ Metro: L4 Alfons X.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.

-
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
 - ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE NOU BARRIS (08)

DIRECCIÓN

Pl. Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 886

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord_97192111637.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 47, 76, H4, 122.
- ✓ **Metro:** L4 Lluçmajor.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE SANT ANDREU (09)

DIRECCIÓN

Pl. Orfila, 1, 08030 Barcelona.
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 027 000
Fax: 932 916 900

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 40, H4.
- ✓ **Metro:** L1 Sant Andreu.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

DISTRITO DE SANT MARTÍ (10)

DIRECCIÓN

Pl. Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase: https://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 192, H12.
- ✓ **Metro:** L1/L2 Clot.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de la participación ciudadana y para la aplicación de una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y la representación de los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Al mismo tiempo, los distritos son ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: <http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168>

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano.
- ✓ Campaña de vacaciones de verano para niños y niñas y adolescentes.

CASAL DE JÓVENES GUINEUETA**DIRECCIÓN**

Pl. Ca n'Ensenya, 4, 08042 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

933 594 000

WEB

<https://cjuineueta.wordpress.com/>

CORREO ELECTRÓNICO

casaldejoves@gmail.com

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

-
- ✓ De 17.00 a 22.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 47, 76, H4, 122, V27.
- ✓ **Metro:** L4 Lluçmajor.

DESCRIPCIÓN

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoría sobre itinerarios académicos para jóvenes.

SEDE DEL SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS (SFC)

DIRECCIÓN

C/ Ca l'Alegre de Dalt, 5, 08024 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

932 915 966
932 915 967

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/servei-de-families-collaboradores>

CORREO ELECTRÓNICO

sfc@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 14.30 horas. De 15.00 a 19.30 horas.
- ✓ Viernes, de 8.00 a 14.30 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** V19, 39, 116, 114.
- ✓ **Metro:** L4 Joanic.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ El Banco de Familias.
- ✓ El Servicio de colaboración.

ESPACIO FAMILIAR Y CENTRO ABIERTO MUNICIPAL SANT MARTÍ

DIRECCIÓN

C/ Huelva, 36, bajos, 08020 Barcelona.
Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

933 074 888
Fax: 933 560 096

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti_99400241361.html

CORREO ELECTRÓNICO

espaifamiliar_sm@bcn.cat
centreobert_sm@bcn.cat
direccio_sm@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Espacio Familiar: de 9.00 a 13.30 horas.
- ✓ Centro Abierto: de 16.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 33, 34, B24, H10, 500.
- ✓ Metro: L1 Navas, L2 Bac de Roda.
- ✓ Tranvía: T5/T6 Espronceda.

DESCRIPCIÓN

El Espacio Familiar y Centro Abierto es un equipamiento municipal creado para dar apoyo en una doble vertiente:

- ✓ A las familias y sus hijos e hijas de 0 a 3 años, ofreciendo apoyo y acompañamiento en el proceso de crianza, dando orientaciones y pautas concretas.
- ✓ A los niños, niñas y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, en su proceso de estructuración y desarrollo de la personalidad, la socialización y la adquisición de aprendizajes y recreo, y trabajando para potenciar las capacidades y compensar las carencias de los niños, niñas y adolescentes atendidos mediante el trabajo individualizado, el grupal, el trabajo en red y con la comunidad.

INSTALACIONES

El equipamiento dispone de dos espacios con grupos de edad diferentes:

- ✓ Espacio Familiar. Se trata de un espacio especializado en la pequeña infancia: se dirige a niños y niñas de 0 a 3 años acompañados por el cuidador o cuidadora. El Espacio Familiar es un lugar de juego y relación donde los niños pueden explorar y relacionarse entre ellos y también con los adultos. Las familias pueden compartir la experiencia de educar y de hacer crecer a sus hijos.
- ✓ Centro Abierto. En este espacio, los niños y adolescentes de 4 a 16 años encontrarán actividades educativas y de ocio en horario extraescolar. Todas estas actividades sirven para estimular y potenciar el desarrollo de la personalidad y la socialización, con un seguimiento individualizado y en un ambiente seguro y próximo. El centro ofrece también actividades en las que padres, madres y otros familiares pueden compartir y aprender temas de interés educativo.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios familiares.
- ✓ Centros abiertos.

ESPACIO FAMILIAR Y CENTRO ABIERTO MUNICIPAL LES CORTS-SANTS

DIRECCIÓN

C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 908 514
Fax: 934 110 408
Móvil: 601 288 698

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-les-corts-sants_99400267382.html

CORREO ELECTRÓNICO

centreobert_lc@bcn.cat;
espaifamiliar_lc@bcn.cat;
direccio_lc@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Espacio Familiar: de 9.00 a 13.30 horas.
- ✓ Centro Abierto: de 16.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 50, 54, H10, H8, D20.
- ✓ Metro: L5/L9S Collblanc.

DESCRIPCIÓN

El Espacio Familiar y Centro Abierto es un equipamiento municipal creado para dar apoyo en una doble vertiente:

- ✓ A las familias y sus hijos e hijas de 0 a 3 años, ofreciendo apoyo y acompañamiento en el proceso de crianza, dando orientaciones y pautas concretas.
- ✓ A los niños, niñas y adolescentes de 4 a 16 años y a sus familias, en su proceso de estructuración y desarrollo de la personalidad, la socialización y la adquisición de aprendizajes y recreo, y trabajando para potenciar las capacidades y compensar las carencias de los niños, niñas y adolescentes atendidos mediante el trabajo individualizado, el grupal, el trabajo en red y con la comunidad.

INSTALACIONES

El equipamiento dispone de dos espacios con grupos de edad diferentes:

- ✓ Espacio Familiar. Se trata de un espacio especializado en la pequeña infancia: se dirige a niños y niñas de 0 a 3 años acompañados por el cuidador o cuidadora. El Espacio Familiar es un lugar de juego y relación donde los niños pueden explorar y relacionarse entre ellos y también con los adultos. Las familias pueden compartir la experiencia de educar y de hacer crecer a sus hijos.
- ✓ Se ofrecen espacios de juego y relación, juego simbólico, heurístico, experimentación sensorial, psicomotricidad...
- ✓ Centro Abierto. En este espacio, los niños y adolescentes de 4 a 16 años encontrarán actividades educativas y de ocio en horario extraescolar. El centro ofrece también actividades en las que padres, madres y otros familiares pueden compartir y aprender temas de interés educativo.

El equipamiento consta de salas diferenciadas para el espacio familiar y el centro abierto, cocina, baños, patio exterior, biblioteca...

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios familiares.
- ✓ Centros abiertos.

OFICINA DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS

DIRECCIÓN

C/ Aragó, 344, 08009 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

932 565 648

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-i-economiques-de-l-institut-municipal-de-serveis-socials_99400456053.html

CORREO ELECTRÓNICO

fonsinfancia@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ Del 25/9 al 23/6: lunes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.00 horas. Martes y jueves, de 8.30 a 17.00 horas.
- ✓ Del 24/6 al 24/9: de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H10, H12, 6, 7, 33, 34, B24.
- ✓ Metro: L3 Passeig de Gràcia, L4 Girona, L5 Verdaguer.

DESCRIPCIÓN

La Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas es un equipamiento municipal creado para modernizar los servicios sociales de la ciudad y al mismo tiempo desburocratizar los centros de servicios sociales.

En la oficina actualmente se puede tramitar o gestionar lo siguiente:

- ✓ Ayudas para familias con hijos/hijas menores de 16 años en situación de vulnerabilidad (Fondo de Infancia 0-16).
- ✓ Ayudas complementarias para las familias que tienen otorgado el Fondo de Infancia 0-16 y son monoparentales.
- ✓ Apoyo municipal de inclusión B-Mincome (proyecto piloto) para 1.000 familias del eje Besòs.
- ✓ 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 o psíquico para poder disfrutar de un descanso, vacaciones o atender otras necesidades como ingresos hospitalarios o tratamientos médicos. La oficina desempeña 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-Mes (bonificación de la Tarjeta T-Mes de transporte para personas en situación de desempleo).
- ✓ Entierros de beneficencia (reconocimiento del derecho a gratuidad o bonificación del servicio funerario y de cementerios).
- ✓ Becas de comedor.
- ✓ Gestión administrativa de las subvenciones del IMSS.
- ✓ Punto de registro oficial.

El equipamiento facilita información sobre:

- ✓ Renta garantizada de ciudadanía (prestación de la Generalitat). La oficina también gestiona la cita previa en las oficinas del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC, por sus siglas en catalán) 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 (Fondo de Infancia 0-16).

OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN (OND)

DIRECCIÓN

TELÉFONO

C/ Ferran, 32, 08002 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

934 132 000

WEB

www.bcn.cat/dretscivils

CORREO ELECTRÓNICO

ond@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Metro:** L3 Liceu, L4 Jaume I.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Gestión de resolución de conflictos entre individuos ante la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación.
- ✓ Atención de consultas y peticiones de información.
- ✓ Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos.
- ✓ Asesoría jurídica especializada en el ámbito de las discriminaciones.
- ✓ Asesoramiento, colaboración y mediación.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Ámbito de garantía.
- ✓ Ámbito de prevención.

SERVICIO DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y ACOGIDA (SARA)

DIRECCIÓN

C/ Marie Curie, 16, 08042 Barcelona.
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

Cita previa: 900 922 357
(gratuito)

Urgencias CUESB: 900 703 030

WEB

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

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención presencial general.

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas.
- ✓ Viernes, de 9.00 a 16.00 horas.

Urgencias:

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 horas.
- Se necesita cita previa (salvo casos de urgencia).
- ✓ Cita previa: 900 922 357.

Tel. gratuito 24 horas: 900 900 120.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 47, 76, 122, H2, H4, D40, D50, V29.
- ✓ **Metro:** L4 Lluçmajor.

MODALIDADES DE SERVICIO

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

SERVICIO DE ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS (SAH)

DIRECCIÓN

C/ Garcilaso, 23-27, 08027 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

933 491 610

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/masculinitats>

CORREO ELECTRÓNICO

sah@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Mañanas: de lunes a jueves, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ Tardes: de lunes a jueves, de 15.00 a 20.00.
- ✓ Viernes: de 9.00 a 15.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** 34, 62, 96, 126, H8, V27, V29, V31.
- ✓ **Metro:** L1, L5, L9 y L10 Sagrera.
- ✓ **Renfe:** Estación de Francia.

DESCRIPCIÓN

- ✓ Mediación entre individuos ante la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación.
- ✓ Atención de consultas y peticiones de información.
- ✓ Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos.
- ✓ Asesoramiento, colaboración y mediación.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES

DIRECCIÓN

[Consúltese la web.](#)

TELÉFONO

Cita previa: 900 922 357 (gratuito)

Horario: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Tardes: lunes y martes, de 15.00 a 19.30 horas; miércoles y jueves, de 15.00 a 18.00 horas.

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 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ Lunes y martes, de 15.00 a 19.30 horas.
- ✓ Miércoles y jueves, de 15.00 a 18.00 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

[Consúltese la web.](#)

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

SAIER TARRAGONA

DIRECCIÓN

C/ Tarragona, 141, 08014 Barcelona
Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

931 532 800

WEB

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html>

CORREO ELECTRÓNICO

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, con cita previa, concertada telefónicamente:

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.
- ✓ De lunes a jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Atención presencial por urgencias sociales y jurídicas en calle de Tarragona, 141, de lunes a viernes a 9.00 a 15.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14,N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81.
- ✓ Metro: L1/L3 Plaça Espanya.
- ✓ FGC: L8 Plaça Espanya.

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Todas las personas pasan por la primera atención, que es ventanilla única. Aquí se valora el caso y la derivación correspondiente. Muchos casos son informativos y con la primera atención acaban, y muchos otros pasan a ser atendidos por los diferentes servicios del SAIER.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención individual de acogida para refugiados. SAIER.
- ✓ Atención individual de acogida para personas inmigrantes. SAIER.

DIRECCIÓN

Av. Paral·lel, 202, 08015 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

932 562 700

WEB

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html>

CORREO ELECTRÓNICO

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, con cita previa, concertada telefónicamente:

- De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.
- De lunes a jueves, de 16.00 a 19.00 horas.

Atención presencial por urgencias sociales y jurídicas en calle de Tarragona, 141, de lunes a viernes a 9.00 a 15.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14,N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81.
- ✓ **Metro:** L1/L3 Plaça Espanya.
- ✓ **FGC:** L8 Plaça Espanya.

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

INSTALACIONES

Planta baja, donde hay un *front office*, funciona como una OAC.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención individual de acogida para refugiados. SAIER.
- ✓ Atención individual de acogida para personas inmigrantes. SAIER.

SAIER FONT HONRADA

DIRECCIÓN

C/ Font Honrada, 10, 08015 Barcelona

Consúltese la

ubicación:http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/on_adrecarse.html.

TELÉFONO

932 562 700

WEB

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/saier.html>

CORREO ELECTRÓNICO

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 15.00 horas.
- ✓ Miércoles y viernes, de 9.00 a 19.00 horas.

Es necesario haber obtenido la cita previa en el SAIER Paral·lel, 202.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** H16, D20, 55, 70, 81, 86, 121, 13, 91.
- ✓ **Metro:** L1/L3 Plaça Espanya y Poble-sec.
- ✓ **FGC:** L8 Plaça Espanya.

DESCRIPCIÓN

Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

INSTALACIONES

Planta baja, hay una recepción y una sala de espera. En las plantas superiores están los servicios especializados (ICAB, AMIC, Fundación ACSAI y Cruz Roja).

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención individual de acogida para refugiados. SAIER.
- ✓ Atención individual de acogida para personas inmigrantes. SAIER.

PUNTO DE INFORMACIÓN DE ARRAIGO (PIA)

DIRECCIÓN

P.º Sant Joan, 75, planta baja, 08009 Barcelona
Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

932 564 476
932 564 478
932 564 479

WEB

www.bcn.cat/novaciudadania

CORREO ELECTRÓNICO

pia@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De lunes a jueves, de 8.30 a 19.00 horas.
- ✓ Viernes, de 8.30 a 15.00 horas.

-
- ✓ **Horario en agosto:** de 8.00 a 15.00 horas.

Se requiere cita previa.

Para pedir información : no hace falta cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19.
- ✓ **Metro:** L4/L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan.

INSTALACIONES

Planta baja, donde hay un *front office*. Y despachos donde se hacen entrevistas para emitir los informes de arraigo o asesoría e información especializada a las personas usuarios para el trámite de arraigo social.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ACOGIDA A INMIGRANTES

DIRECCIÓN

P.º Sant Joan, 75, 08009 Barcelona

Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

932 564 623

932 564 624

WEB

http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/assessorament/aj_bcn.2.html

CORREO ELECTRÓNICO

informeshabitatge@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 horas.

No hay atención al público. Es *back office* del servicio. Se llama a la persona solicitante para completar el expediente y concertar la visita al domicilio.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobuses:** H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19.
- ✓ **Metro:** L4/L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan.

DESCRIPCIÓN

Es la dirección de atención y acogida a inmigrantes donde están ubicados los funcionarios y funcionarias 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 la reagrupación familiar de extranjeros y para la renovación de la autorización de residencia en virtud de la reagrupación familiar cambio de domicilio desde la reagrupación.
- ✓ Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales.

UNIDAD MUNICIPAL CONTRA LA TRATA DE SERES HUMANOS (UTEH)

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

Urgencias: 677 445 190

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

unitatTEH@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes y viernes, de 9.00 a 14.00. Martes, miércoles y jueves, de 9.00 a 18.00 horas.

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

CÓMO LLEGAR

DESCRIPCIÓN

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención integral a las personas víctimas del tráfico de seres humanos.

SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA (SAS-ABITS)

DIRECCIÓN

C/ València, 344, entlo.

Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

932 564 456

608 848 624

(para usuarias,
teléfono gratuito: 900
722 200)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/atencio-les-dones-cis-i-trans-treballadores-sexuals>

CORREO ELECTRÓNICO

abits@bcn.cat

sas@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención telefónica: de lunes a viernes, de 9.00 a 19.00 horas.

Se necesita cita previa para consultas y para solicitar visita.

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

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de atención socioeducativa.

CENTRO LGTBI DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C/ Comte Borrell, 22 Consúltese la dirección aquí .	938 805 111
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/ca/serveis/centre-lgtbi-de-barcelona/	info@centrelgtbibern.org

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Lunes, de 15.30 h a 20.30 h.
- ✓ De martes a viernes, de 10.00 a 14.00 y de 15.30 a 20.30 horas.
- ✓ Sábado, de 10.00 a 14.00 y de 15.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

MODALIDADES DE SERVICIO

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

SALAS DE ESTUDIO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Consúltese la web.	Consúltese la web.
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://barcelona.cat/joventut	salesdestudi@bcn.cat
ATENCIÓN AL PÚBLICO	
Consúltese la web.	
CÓMO LLEGAR	
Consúltese la web.	

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Mapa interactivo de empleos: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/salesestudiintranet/mapa/>.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salas de estudio puntual.
- ✓ Salas de estudio de fin de semana.
- ✓ Salas de estudio permanentes.

CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

DIRECCIÓN

C/ Sant Antoni Maria Claret, 64-78, 08025 Barcelona

Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

932 563 560

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/familia/>

CORREO ELECTRÓNICO

saif@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ Lunes y martes, de 16.00 a 20.00 horas.
- ✓ Miércoles y jueves, de 9.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 20.00 horas.
- ✓ Viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: H8, 47.
- ✓ Metro: L4 Joanic.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Centro para Familias con Adolescentes.

PUNTOS "AQUÍ T'ESCOLTEM"

DIRECCIÓN

[Consúltese la web.](#)

TELÉFONO

[Consúltese la web.](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/es/canal/aqui-tescoltem>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

[Consúltese la web.](#)

CÓMO LLEGAR

[Consúltese la web.](#)

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Puntos “Aquí t’escoltem”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE JUSTICIA GLOBAL Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

DIRECCIÓN

C/ Avinyó, 15, 4.º, 08002 Barcelona
Consúltese la dirección [aquí](#).

TELÉFONO

934 132 075
934 132 078
934 132 079

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicoooperacio/ca>

CORREO ELECTRÓNICO

cooperaciointernacional@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes

- ✓ De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
- ✓ De lunes a jueves, de 16.00 a 18.00 horas.

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 59, V13, 45, 120, V15, V17.
- ✓ Metro: L4 Jaume I, L3 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 por el personal técnico y administrativo, dos despachos y uso puntual de la sala de reuniones del tercer piso.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Convocatoria de subvenciones en el marco del Programa de cooperación para la justicia global, el Programa de cooperación para la justicia Global en ciudades específicas y el Programa de educación para la justicia global.

CENTRO DE DÍA HORTA

DIRECCIÓN

C/ Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

931 165 329
Fax: 931 165 372

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta_99043113615.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 9.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 19 y 185.
- ✓ Metro: L5 El Carmel, L3 Montbau.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA MERIDIANA

DIRECCIÓN

Av. Meridiana, 197, 08026 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 084 543
Fax: 933 498 853

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana_95166124615.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes: de 9.00 a 19.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 162, 192, H8.
- ✓ Metro: L1 Navas.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA POBLE-SEC

DIRECCIÓN

C/ Font Honrada, 10, 08004 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

932 563 830

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec_99400194606.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 9.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 37, 55, D20.
- ✓ Metro: L3 Poble-sec.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

CENTRO DE DÍA NOU BARRIS

DIRECCIÓN

C/ Marie Curie, 20, 08042 Barcelona
Consúltese la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

932 760 539
Fax: 933 538 686

WEB

https://guia.barcelona.cat/ca/detall/centre-de-dia-centre-residencial-de-primera-acollida-nou-barris_99400218522.html

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo, de 9.00 a 20.00 horas.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobuses: 47, D40, D50, V29.
- ✓ Metro: L4 Lluçmajor.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas).

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN¹

Fecha de actualización: 15/02/2024

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICOS**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de ayudas otorgadas	49.537	11.445	43.271	10.211	19.346
Importe total de las ayudas (en euros)	24.305.319,63	7.653.925	31.571.859,68	9.966.837,54	11.628.388,00

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	95 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	119 %	100 %	125 %	125 %	125 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender el 80 % de los casos abiertos por el CSS en un tiempo medio de espera por inferior a 30 días.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN SOCIAL**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2018	2019	2020	2021	2022
Personas atendidas en los CSS	83.967	79.575	88.533	97.531	97.852
Unidades de atención en los CSS	198.981	184.344	251.473	269.106	255.999
Tiempo medio de espera en primera visita (en días)	20,1	21,34	14,92	12,4	14,43

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	95 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	119 %	100 %	125 %	125 %	125 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender el 80 % de los casos abiertos por el CSS en un tiempo medio de espera por inferior a 30 días.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de ayudas otorgadas	13.967	11.445	Nota ²	10.211	19.346
Importe total de las ayudas (en euros)	10.595.075	7.653.925		9.966.837,54	11.628.388,00

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 60 días hábiles	100 %	60 %	Nota ¹	67,70 %	99 %
Grado de cumplimiento	167 %	100 %	-	113 %	165 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Personas atendidas en los puntos de atención a la pobreza energética	13.301	12.079	13.335	13.096	12.411
Asesoramientos individuales presenciales, telefónicos y telemáticos	7.740	7.515	9.433	9.174	7.943
Intervenciones a domicilio realizadas	1.178	1.448	371	302	366
Informes de riesgo de exclusión residencial facilitados u orientados. Solicitudes	2.595	5.165	5.360	6.304	5.941
Informes de riesgo de exclusión residencial facilitados u orientados. Informes positivos entregados	2.595	5.642	5.642	5.628	5.778
Anulaciones provisionales de los cortes (aplazamientos) de suministro hasta la obtención del Informe de exclusión residencial	11.248	40.481	19.354	23.297	14.216

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables.

	2018	2019	2020	2021	2022
Hogares atendidos	13.301	12.079	13.355	13.096	12.411
Grado de cumplimiento	665 %	604 %	668 %	655 %	621 %

² En el año 2020, la convocatoria del Fondo de Infancia 0-16 y ayudas a las familias monoparentales ha sido incluida en el fondo extraordinario aprobado con el fin de ofrecer un recurso económico a las personas y familias de Barcelona que se encuentran en situación de vulnerabilidad con motivo de la crisis sociales y sanitarias provocada por la COVID-19, para cubrir las necesidades básicas de subsistencia (Fondo COVID-19). Se trata de una ayuda puntual publicada en el BOPB el 14/10/2020 (detalle calendario). Se recibe la prestación a través de la tarjeta Barcelona Solidaria (meses de julio a diciembre, incluidos). Ayudas otorgadas: 6.750 unidades familiares (más de 23.000 personas si se tienen en cuenta todos los miembros de la unidad familiar). Importe: 14.942.908,26 €

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 4: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de plazas diarias en comedores sociales	1.567	1.647	1.577	1.468	1.568
Número de comidas servidas en comedores sociales	486.079	479.731	557.068	535.984	524.477

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 97 % de las demandas de comedor.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	99 %	99 %	99 %	99 %	100 %
Grado de cumplimiento	102 %	102 %	102 %	102 %	103 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender el 97 % de las demandas de comedor.

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Media mensual de personas diferentes atendidas en el servicio de acogida diurno para personas sin hogar	961
Tasa anual de empleo de los servicios residenciales para personas sin hogar	95 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	105 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 1: CENTROS RESIDENCIALES COLECTIVOS PARA PERSONAS SIN HOGAR**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2022
Media mensual de personas diferentes atendidas en los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar.	263
Tasa anual de ocupación de los servicios residenciales colectivos para personas sin hogar.	98 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	98 %
Grado de cumplimiento	109 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: CENTROS DE ALOJAMIENTO INDIVIDUALES PARA PERSONAS SIN HOGAR**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2022
Media mensual de personas diferentes atendidas en los servicios residenciales individuales para personas sin hogar	698
Tasa anual de ocupación de los servicios residenciales individuales para personas sin hogar	93 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	93 %
Grado de cumplimiento	103 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA DIURNA PARA PERSONAS SIN HOGAR**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2022
Media mensual de personas diferentes vistas en los servicios de acogida diurna para personas sin hogar	356
Tasa anual de ocupación de los servicios de acogida diurna para personas sin hogar	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 1: CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021
Media mensual de personas diferentes atendidas en los centros de día para personas sin hogar	356
Tasa anual de ocupación de los centros de día para personas sin hogar	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: ESPACIO DE HIGIENE PERSONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Media mensual de personas diferentes atendidas en los espacios de higiene personal	356
Tasa de ocupación de los servicios de higiene personal	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	111 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número de personas atendidas a lo largo del año por parte de los servicios de atención social en el espacio público (SASSEP, SISFAM y SDI)	4.663

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	100 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Media mensual de personas diferentes sin menores a cargo detectadas que pernoctan en el espacio público, en asentamientos en naves y solares, y en locales con dinámica de asentamiento.	1.748
Tasa anual de personas atendidas y vinculadas sin menores a cargo en situación de sinhogarismo que pernoctan en el espacio público, asentamientos en naves y solares, y en locales con dinámica de asentamiento.	44 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	44 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	88 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Media mensual de familias con menores a cargo atendidas por el SISFAM	119
Tasa de escolarización efectiva de niños y niñas y adolescentes 6-16 atendidos	93 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	93 %
Grado de cumplimiento	103 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Media mensual de personas diferentes de menos de 18 años atendidas por el SDI	76
Media mensual de personas diferentes de 18 a 21 años (o más edad excepcionalmente) vistas por el SDI	176
Tiempo medio de intervención con personas mayores de edad (en meses)	7,25

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Que el 100 % de las personas menores de edad detectadas por el servicio estén atendidas (SDI).

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

2. Que la duración media de los episodios abiertos de atención no supere los dos años (SDI).

	2020	2021
Media de días	6 m y 16 d	8 m y 2 d
Grado de cumplimiento	372 %	302 %

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Media de personas/familias atendidas mensualmente	168
Tasa de atención para primera visita en un tiempo inferior a siete días laborables	10 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	10 %
Grado de cumplimiento	13 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número de programas de intervención realizados a lo largo del año	90
Tiempo medio de los programas desplegados	12,5 meses

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
PIA iniciales realizados	12.441	9.952	4.238	7.396	8.574
Personas atendidas durante el año	25.284	23.366	21.976	21.551	21.324
Horas de servicio prestadas (en millones)	4,9	4,6	3,9	39,1	2,8
Porcentaje de PIA iniciales en un plazo no superior a 40 días desde la fecha de la primera entrevista	-	-	-	-	55,74 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Realizar 4.500 PIA, como mínimo.

	2018	2019
PIA realizados	12.441	9.952
Grado de cumplimiento	277 %	221 %

2. Que, al menos, el 60 % de los PIA iniciales se firmen en un periodo de hasta 40 días desde la fecha de la primera entrevista.

	2018	2019
% conseguido antes de 40 días	71,64 %	53,35 %
Grado de cumplimiento	120 %	80 %

3. Firmar el 50 % de los PIA iniciales en un plazo no superior a 40 días desde la fecha de la primera entrevista.

	2020	2021	2022
% conseguido antes de 40 días	91,92 %	51,84 %	55,74 %
Grado de cumplimiento	184 %	110 %	111 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Tramitar anualmente un mínimo de 8.000 PIA iniciales.

SERVICIO: SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL DOMICILIARIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Total de quejas recibidas en el Servicio de atención domiciliaria (nuevo)	785

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Nota conseguida	8,75
Grado de cumplimiento	125 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 1: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Personas atendidas durante el año	25.284	23.366	21.976	21.551	21.324
Horas de servicio prestadas (en millones)	4,9	4,6	3,9	39,1	27,3
Porcentaje de quejas recibidas con respecto al conjunto de población atendida	-	-	-	-	2,85 %
Porcentaje de solicitudes con carácter normal (fecha no fija) que reciben la prestación en el hogar en un plazo no superior a 21 días hábiles	-	-	-	-	76,76 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
Media de horas de servicio	22	21,36	20,18	20,29
Grado de cumplimiento	110 %	107 %	101 %	101 %

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

	2022
Porcentaje logrado	76,76 %
Grado de cumplimiento	95 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Iniciar la prestación del servicio en el hogar, en un 80 % de las solicitudes con carácter normal (fecha no fija), en el plazo de 21 días hábiles a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación (siempre que no sea por causas ajenas a la gestión del servicio).
- ✓ Prestar un servicio con un número de quejas no superior al 10 % respecto de la cifra de población atendida.

MODALIDAD 2: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de usuarios/as atendidos	99.789	102.122	102.919	108.631	109.737
Porcentaje de quejas recibidas con respecto al total de población atendida	-	-	-	-	0,2 %
Porcentaje de altas en el servicio de carácter normal (instalaciones en el hogar) realizadas en un máximo de quince días naturales a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento	-	-	-	-	82 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Realizar la instalación del servicio en el hogar en un máximo de quince días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento en un mínimo del 80 % de los casos.

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de quince días	86 %	84 %	83 %	87 %	82 %
Grado de cumplimiento	108 %	105 %	104 %	109 %	103 %

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nota conseguida	9,4	9,4	No se realizó ³	9,4	9,2
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	-	111 %	108 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Realizar la instalación del servicio en el hogar en un máximo de quince días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento en un mínimo del 80 % de los casos.
- ✓ Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 8,5.

³ En el año 2020, a causa de la situación derivada de la emergencia por la COVID-19, no se hizo la encuesta de satisfacción del Servicio de teleasistencia.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas atendidas (usuarios)	2.329	1.761	3.856	3.104	1.629
Número de comidas servidas (menús)	699.718	586.789	929.204	884.909	745.834
Porcentaje de quejas recibidas con respecto al total de población atendida	-	-	-	-	3,32 %
Porcentaje de servicios de carácter normal iniciados en tiempo inferior a diez días hábiles	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 90 % de las prescripciones hechas en menos de diez días hábiles.**

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de diez días hábiles	100 %	98 %	98 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	109 %	109 %	111 %	111 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Iniciar el 90 % de las altas al servicio de carácter ordinario en menos de diez días hábiles.

SERVICIO: SERVICIO DE APOYO A LOS DESAHUCIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de servicios realizados del guardamuebles	1.026	1.050	901	1.064	1.254
Número de servicios realizados de transporte	1.320	1.137	801	1.094	1.098

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.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %	111 %	111 %

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %	111 %	111 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Tasa media de ocupación anual de los servicios residenciales para personas mayores	90,06 %
Porcentaje de solicitudes aprobadas del Respir Plus en un plazo máximo de setenta días	99,42 %
Porcentaje de acogida en ingreso residencial en todos los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

- Asegurar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales para personas mayores igual o superior al 90 %.**

	2022
Porcentaje logrado	90,06 %
Grado de cumplimiento	101 %

- Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas al Respir Plus que cumplan los requisitos en un plazo máximo de setenta días.**

	2022
Porcentaje logrado	94,42 %
Grado de cumplimiento	111 %

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Asegurar una media de ocupación anual de las plazas ofrecidas por los servicios residenciales para personas mayores igual o superior al 90 %.
- ✓ Aprobar el 85 % de las solicitudes presentadas al Respir Plus que cumplan los requisitos en un plazo máximo de setenta días.
- ✓ Dar acogida en ingreso residencial al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de urgencia indique la necesidad de hacerlo.

MODALIDAD 1: RESIDENCIAS MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de plazas disponibles en las residencias municipales	298	298	298	298	-
Número de usuarios/as atendidos en las residencias municipales	393	378	240	336	-
Tasa media de ocupación anual de las plazas residenciales municipales	-	-	-	-	95,85 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	80,25 %	95 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	89 %	106 %

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

	2022
Porcentaje logrado	95,85 %
Grado de cumplimiento	101 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: VIVIENDAS CON SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número de viviendas construidas	1.433
Tasa media de ocupación anual de las viviendas con servicios	92,40 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	95,85 %
Grado de cumplimiento	101 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 3: APARTAMENTOS TUTELADOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Tasa media de ocupación anual (%)	91,63 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	91,63 %
Grado de cumplimiento	102 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número de personas atendidas en el SAUV	162
Porcentaje de ingresos respecto de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo marque la necesidad del ingreso	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 5: RESPIR PLUS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Porcentaje de solicitudes aprobadas en un plazo máximo de setenta días	99,42 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	99,42 %
Grado de cumplimiento	117 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 6: CENTRO DE DÍA**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2022
Tasa media de ocupación anual (%)	80,35 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Asegurar una media de ocupación anual del 85 % de las plazas del servicio de centro de día.**

	2022
Porcentaje logrado	80,35 %
Grado de cumplimiento	95 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número total anual de tarjetas de aparcamiento concedidas individuales y colectivas	4.742	5.197	3.307	4.477	-
Número total anual de tarjetas de aparcamiento individuales concedidas	4.710	5.178	3.297	4.456	-
Número total anual de tarjetas de aparcamiento colectivas	32	19	10	21	-
Número total anual de tarjetas blancas concedidas	3.510	4.428	2.410	3.014	-
Número de personas valoradas anualmente en el servicio de asistente personal	15	44	77	19	-
Número de personas nuevas atendidas anualmente en el servicio de asistente personal	56	57	53	19	-
Número de personas nuevas incorporadas al servicio de asistente personal	6	3	0	0	-
Número de personas valoradas y orientadas anualmente en el equipo de asesoramiento laboral	238	326	191	244	-
Número de contratos realizados anualmente en el equipo de asesoramiento laboral	303	245	148	153	-
Número de personas atendidas anualmente por educadores en un máximo de 60 días en el equipo de asesoramiento laboral	558	671	461	444	-
Número de niños/as atendidos en EIPI	1.066	1.179	1.369	1.611	-
Porcentaje de tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días	-	-	-	-	59,44 %
Porcentaje de tarjetas de transporte especial tramitadas en menos de 60 días	-	-	-	-	100 %
Porcentaje anual de personas usuarias con grado alto de satisfacción con el servicio de asistencia personal (superior a 8/10)	-	-	-	-	88,7 %
Porcentaje anual de personas atendidas en el servicio de apoyo para las que se ha elaborado un itinerario laboral	-	-	-	-	82 %
Porcentaje de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conceder el 90 % de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	90 %	50 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	56 %	100 %

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 30 días	90 %	90 %	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	80 %	50 %	80 %
Grado de cumplimiento	100 %	89 %	56 %	89 %

4. Valorar anualmente el 100 % de las nuevas solicitudes de asistente personal.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %

5. Incorporar al servicio el 25 % de las nuevas solicitudes de asistente personal.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	6 %	0	0
Grado de cumplimiento	400 %	24 %	-	-

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	80 %	90 %	80 %	90 %
Grado de cumplimiento	89 %	100 %	89 %	100 %

7. Atender al 90 % de las empresas en un periodo inferior a 30 días.

	2020	2021
% conseguido antes de 20 días	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %

8. Atender al 95 % de los niños y niñas en primera acogida en un plazo máximo de 20 días.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 20 días	95 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	105 %	105 %	105 %

9. Atender al 85 % de los niños y niñas en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 30 días	90 %	95 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	106 %	112 %	118 %	118 %

10. Conceder el 90 % de las tarjetas en un plazo máximo de noventa días.

	2022
Porcentaje logrado	89,35 %
Grado de cumplimiento	99 %

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

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

	2022
Porcentaje logrado	88,7 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	99 %

13. Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.

	2022
Porcentaje logrado	82 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	103 %

14. Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días.

	2022
Porcentaje logrado	100 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	100 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Conceder el 90 % de las tarjetas en un plazo máximo de noventa días.
- ✓ Tramitar el 90 % de las tarjetas de transporte especial en un periodo máximo de 60 días.
- ✓ Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.
- ✓ Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número total anual de tarjetas concedidas	4.710	5.178	3.297	4.456	-
Porcentaje de tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días	-	-	-	-	89,35 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	90 %	50 %	90 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	100 %	100 %	56 %	100 %

2. Conceder el 90 % de las tarjetas en un plazo máximo de noventa días.

	2022
Porcentaje logrado	89,35 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	99 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: CONCESIÓN DE LA TARJETA BLANCA PARA EL TRANSPORTE ESPECIAL PUERTA A PUERTA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número total anual de tarjetas blancas concedidas	3.510	4.428	2.410	3.014	3.014
Porcentaje de tarjetas de transporte especial tramitadas en menos de 60 días	-	-	-	-	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	90 %	80 %	50 %	80 %
Grado de cumplimiento	100 %	89 %	56 %	89 %

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas atendidas anualmente	238	326	191	244	-
Número de contratos realizados anualmente	303	245	148	153	-
Número de personas atendidas anualmente por educadores en un máximo de 60 días	558	671	461	444	-
Porcentaje anual de personas atendidas en el servicio de apoyo para las que se ha elaborado un itinerario laboral	-	-	-	-	82 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de 60 días	80 %	80 %	80 %	90 %
Grado de cumplimiento	89 %	89 %	89 %	100 %

2. Elaborar anualmente el 80 % de los itinerarios laborales.

	2022
Porcentaje logrado	82 %
Grado de cumplimiento	103 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 4: ASISTENCIA PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas valoradas anualmente	15	44	77	19	-
Número de personas atendidas anualmente	56	57	53	53	-
Número de personas nuevas incorporadas al servicio	6	3	0	0	-
Porcentaje anual de personas usuarias con grado alto de satisfacción con el servicio de asistencia personal (superior a 8/10)	-	-	-	-	88,7%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Valorar anualmente el 100 % de las nuevas solicitudes.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Incorporar al servicio un mínimo del 25 % de las nuevas solicitudes.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	6 %	0	0
Grado de cumplimiento	400 %	24 %	-	-

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

	2022
Porcentaje logrado	88,7%
Grado de cumplimiento	99%

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 5: ATENCIÓN PRECOZ A LA INFANCIA CON DISCAPACIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos	1.066	1.179	1.369	1.611	-
Porcentaje de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días	-	-	-	-	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Atender al 95 % de los niños y niñas en primera acogida en un plazo máximo de 20 días.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	95 %	100 %	100 %	100 %

Grado de cumplimiento	100 %	105 %	105 %	105 %
-----------------------	-------	-------	-------	-------

2. **Atender al 85 % de los niños y niñas en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.**

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

3. **Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días.**

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender al 100 % de niños y niñas considerados caso grave (según el protocolo) atendidos en un plazo máximo de quince días.

SERVICIO: SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Actividad presencial y telefónica: entrevistas presenciales	2.644	1.940	2.175	2.230	2.447
Actividad presencial y telefónica: informaciones entregadas presencialmente	1.012	1.051	722	2.544	7.446
Actividad presencial y telefónica: personas atendidas presencialmente	8.643	7.884	6.436	6.572	12.155
Actividad presencial y telefónica: atenciones telefónicas	12.265	9.706	14.640	27.316	30.625
Actividad a domicilio: valoraciones a domicilio	851	573	632	903	608
Actividad a domicilio: apoyo AVD	224	130	142	190	190
Actividad a domicilio: caídas	1.092	576	827	816	556
Actividad a domicilio: desahucio	282	265	223	167	268
Actividad a domicilio: personas atendidas por desahucio	387	474	394	224	582
Activación de recursos: alojamientos	7.204	6.373	3.918	4.370	9.685
Activación de recursos: personas alojadas	4.691	3.737	2.112	2.326	5.919
Activación de recursos: ayudas económicas (importe en euros)	35.689,59	39.723,79	51.283	67.119,77	76.905,46
Activación de recursos: ayudas económicas (número)	1.220	1.277	1.306	1.674	2.122
Activación de recursos: ingresos CAUV	649	388	101	14	16
Activación de recursos: acompañamiento de usuarios/as	2.259	1.860	1.547	2.172	2.798
Resultado de la encuesta de satisfacción a personas usuarias (de 0 a 10)	-	-	-	-	9
Número de casos entrevistados antes de sesenta minutos	-	-	-	-	2.325

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción de las personas usuarias: media resultante $\geq 8/10$.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación media conseguida	90 %	90 %	9,6	9	9
Grado de cumplimiento	90 %	90 %	120 %	113 %	113 %

2. **Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	80 %	90 %	90 %	95 %
Grado de cumplimiento	80 %	90 %	90 %	95 %

1. **Entrevistar con un profesional el 90 % de los casos antes de 60 minutos.**

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	106 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a $\geq 8/10$ en la encuesta de las personas usuarias.
- ✓ Entrevistar el 90 % de los casos con un profesional antes de sesenta minutos.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Actividad presencial y telefónica: personas atendidas presencialmente	2.644	7.884	6.436	6.572	12.155
Número de personas atendidas que han requerido atención psicosocial	-	-	-	-	12.034

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	95 %	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	95 %	98 %	99 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Activación de recursos: ayudas económicas (importe en euros)	35.689,59	39.723,79	51.283	61.119,77	76.905,46
Activación de recursos: ayudas económicas (número)	1.220	1.277	1.306	1.674	2.122
Número de casos entrevistados antes de sesenta minutos	-	-	-	-	2.325

OBJETIVOS DE GESTIÓN

2. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	80 %	90 %	90 %	95 %
Grado de cumplimiento	80 %	90 %	90 %	95 %

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

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	106 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Entrevistar el 90 % de los casos antes de sesenta minutos.

MODALIDAD 3: AYUDA URGENTE A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Actividad a domicilio: apoyo AVD	224	130	142	190	190
Número de personas entrevistadas antes de sesenta minutos	-	-	-	-	188

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	95 %	90 %	95 %	90 %
Grado de cumplimiento	95 %	90 %	95 %	90 %

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

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	106 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Entrevistar el 90 % de los casos antes de sesenta minutos.

SERVICIO: SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Activaciones de emergencias	241	216	224	254	275
Personas atendidas	2.301	1.761	1.353	1.668	15.344
Personas alojadas	742	493	190	225	6.288

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a 8/10 en la encuesta de las personas usuarias.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	95 %	95 %	9,5	9	9
Grado de cumplimiento	95 %	95 %	119 %	113 %	113 %

2. **Tiempo estándar de salida: cinco minutos.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	95 %	95 %	99 %	90 %
Grado de cumplimiento	95 %	95 %	99 %	90 %

3. **Actuar con un tiempo de salida no superior a los cinco minutos en el 95 % de los casos.**

	2022
Porcentaje logrado	98 %
Grado de cumplimiento	103 %

4. **Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	95 %	95 %	90 %
Grado de cumplimiento	100 %	95 %	95 %	90 %

5. **Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.**

	2022
Porcentaje logrado	98 %
Grado de cumplimiento	103 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Activaciones de emergencias	241	216	224	254	275
Personas atendidas	2.301	1.761	1.353	1.668	15.344
personas alojadas	742	493	190	225	6.288
Grado de satisfacción de la encuesta de las personas usuarias	-	-	-	-	9
Número de emergencias con salida cinco minutos	-	-	-	-	269
Número de emergencias con tiempo de llegada en su sitio 45 minutos	-	-	-	-	269

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener un grado de satisfacción medio igual o superior a 8/10 en la encuesta de las personas usuarias.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación media conseguida	95 %	95 %	9,5	9	9
Grado de cumplimiento	95 %	95 %	119 %	113 %	113 %

2. **Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	99 %	95 %	98 %	90 %
Grado de cumplimiento	99 %	95 %	98 %	90 %

3. **Llegar en un tiempo no superior a los 45 minutos en el 95 % de los casos.**

	2022
Porcentaje logrado	98 %
Grado de cumplimiento	103 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Ayudas gestionadas	180	146	200	17	64
Importe de ayudas comedor (en euros)	-	-	-	-	14.229,21
Número de emergencias atendidas en menos de 210 minutos	-	-	-	-	261

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	80 %	85 %	75 %	95 %
Grado de cumplimiento	80 %	85 %	75 %	95 %

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

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	106 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO POR EMERGENCIA SOCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Emergencias atendidas por pérdida del alojamiento habitual debido a siniestros ocurridos en la ciudad	79	81	72	68	90
personas alojadas	137	274	190	269	284
Número de emergencias con pérdida del alojamiento atendidas en un tiempo inferior a 210 minutos	-	-	-	-	85

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	90 %	85 %	75 %	95 %
Grado de cumplimiento	90 %	85 %	75 %	95 %

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

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	106 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos en el EAIA	3.919	4.019	4.062	4.292	4.393

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Que el número de niños y niñas nuevos atendidos en los EAIA no sea inferior a los 700 casos anuales.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de casos	1.068	1.028	100	1.316	1.418
Grado de cumplimiento	153 %	147 %	14 %	188 %	203 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos en el EAIA	3.919	4.019	4.062	4.292	4.393

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de casos	1.068	1.028	100	1.316	1.418
Grado de cumplimiento	153 %	147 %	14 %	188 %	203 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: SIFE. SERVICIO DE INTEGRACIÓN FAMILIAR EN FAMILIA EXTENSA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Porcentaje de estudios/validaciones elaborados de núcleos familiares de familias extensa anualmente en un máximo de seis meses	85 %
Porcentaje de informes de seguimiento elaborados del acogimiento familiar realizados anualmente en un máximo de doce meses.	80 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Elaborar el 90 % de los estudios/validaciones de los núcleos de familias extensas en un máximo de seis meses.

	2022
Porcentaje logrado	85 %
Grado de cumplimiento	94 %

2. Elaborar el 80 % de los informes de seguimiento de acogida familiar en un máximo de doce meses.

	2022
Porcentaje logrado	80 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: CAMPAÑA DE VACACIONES DE VERANO (CVE, POR SUS SIGLAS EN CATALÁN)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entidades con actividades homologadas en la campaña de verano	495	506	501	513	508
Número de plazas para vacaciones de verano ocupadas	125.499	126.292	81.948	129.066	124.057
Número de becas de vacaciones de verano otorgadas	20.664	18.697	14.904	21.277	23.203
Importe final otorgado en becas al año	3.761.240,87	3.573.285,38	2.920.158,18	4.338.864,26	4.899.588,55

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SERVICIO DE FAMILIAS COLABORADORAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as en servicios de colaboración realizados al año	65	90	74	79	71
Número de familias colaboradoras en el banco	78	78	84	86	84

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Número de niños y niñas atendidos, más de sesenta.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos	65	60	74	79	71
Grado de cumplimiento	108 %	100 %	123 %	132 %	118 %

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de familias	78	78	84	86	84
Grado de cumplimiento	130 %	130 %	140 %	143 %	140 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de siete días laborables.

- ✓ Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de seis meses.

MODALIDAD 1: BANCO DE FAMILIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de familias colaboradoras en el banco	78	78	84	86	84

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de familias	78	78	84	86	84
Grado de cumplimiento	130 %	130 %	140 %	143 %	140 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Realizar el 90 % de estudio de idoneidad de familias colaboradoras en un plazo máximo de seis meses.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE COLABORACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as en servicios de colaboración realizados al año	65	90	74	79	71

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Número de niños y niñas atendidos, más de 60

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as atendidos	65	60	74	79	71
Grado de cumplimiento	108 %	100 %	123 %	132 %	118 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Informar al 95 % de las familias usuarias en un periodo máximo de siete días laborables.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas atendidas que han sufrido situaciones de violencia machista: mujeres atendidas en el SARA	1.491	1.345	1.076	1.382	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (mujeres)	137	104	94	95	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos)	142	111	97	111	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos/as pequeños o adolescentes)	136	110	0	108	-
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos/as mayores de edad)	6	1	97	3	-
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (mujeres)	74	114	99	126	-
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (niños /as o adolescentes)	78	114	102	126	-
Total de unidades familiares atendidas a lo largo del año por la UTEH	153	-	-	1.382	-
Número de personas atendidas por la UTEH	153	-	-	95	-
Total de unidades familiares alojadas por la UTEH	26	-	-	111	-
Porcentaje de quejas de la ciudadanía contestadas antes de 25 días	-	-	-	-	90

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita antes de siete días laborables.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	20 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	20 %	100 %

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

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %

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

	2022
Porcentaje logrado	90 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de demandas por violencia machista en los PIAD y en el SARA	1.932	1.911	1.763	1.943	-
Mujeres distintas atendidas	-	-	-	-	1.712
Porcentaje de citas facilitadas antes de quince días	-	-	-	-	100

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de cinco días	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %	111 %

2. **Facilitar cita para información y asesoramiento antes de quince días en el 90 % de los casos.**

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	111 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: ATENCIÓN PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE RIESGO ALTO O MODERADO DE VIOLENCIA MACHISTA.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Tiempo medio de espera en el servicio de urgencias del SARA	20'
Tiempo medio de programación de una primera visita	30 días

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Asegurar que cualquier persona en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita programada antes de quince días laborables.**

	2022
Porcentaje logrado	40 %
Grado de cumplimiento	40 %

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Programar una primera visita al SARA antes de quince días laborables a cualquier mujer en situación de violencia machista.*
- ✓ *En el servicio de urgencias del SARA, dar atención en un máximo de cuatro horas.*

MODALIDAD 3: ACOGIDA RESIDENCIAL A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA DE RIESGO ALTO O MODERADO QUE LO REQUIERAN.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número de personas diferentes acogidas por violencia machista	509
Porcentaje de acogidas con respecto a los casos totales con valoración de riesgo y conformidad	32 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 4: ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número de hombres diferentes atendidos	407
Porcentaje de solicitudes atendidas en un máximo de cinco días laborales	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Total de víctimas atendidas en la unidad	296
Porcentaje de víctimas en situación de urgencia atendidas antes de 48 horas	96 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
Grado de cumplimiento	100 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: ABORDAJE INTEGRAL DEL TRABAJO SEXUAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Porcentaje de solicitudes atendidas antes de diez días	94 %
Personas diferentes atendidas por el servicio	380

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	94 %
Grado de cumplimiento	104 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022
Número total de personas atendidas al servicio de acogida	519
Número total de demandas de información y asesoramiento atendidas en el Centro	5.455
Porcentaje de citas facilitadas en un máximo de 48 horas	100 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2022
Porcentaje logrado	100 %
<i>Grado de cumplimiento</i>	105 %

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración, con respecto al año anterior, del porcentaje de proyectos subvencionados en relación con los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio.	-1,41	+10,05	-3,45	+6,28	+6

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	-1,41	+10,05	-3,45	+6,28	+6
<i>Grado de cumplimiento</i>	99 %	110 %	97 %	106 %	106 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y FAMILIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños/as, adolescente y familias atendidos en los Espacios Familiares y Centros Abiertos	718	736	563	542	562
Número de plazas ofrecidas por el servicio de Espacio Familiar	-	-	-	-	120
Número de plazas ofrecidas por el servicio de Centro Abierto	-	-	-	-	280

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar atención anualmente a un mínimo de 400 niños/as, adolescentes y familias.**

	2022
Número conseguido	562
Grado de cumplimiento	141 %

2. **Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Plazas anuales	140	140	140	140	120
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	85,71 %

3. **Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Plazas anuales	280	280	280	280	280
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Dar atención anualmente a un mínimo de 400 niños/as, adolescentes y familias.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 280 plazas en centros abiertos.
- ✓ Ofrecer anualmente un mínimo de 120 plazas en espacios familiares.

MODALIDAD 1: ESPACIOS FAMILIARES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de familias inscritas	386	262	253	199	-
Número de personas atendidas anualmente (nuevo)	-	-	-	-	211
Número de plazas ofrecidas anualmente (nuevo)	-	-	-	-	120

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar atención anualmente a un mínimo de 120 familias y niños y niñas en el espacio familiar socioeducativo.**

	2022
Número conseguido	211
Grado de cumplimiento	176 %

2. **Ofrecer anualmente un mínimo de 140 plazas en espacios familiares.**

	2018	2019	2020	2021	2022
Plazas anuales	140	140	140	140	120
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	85,71 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: CENTROS ABIERTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de niños y niñas inscritos	332	312	310	343	-
Número de niños, niñas y adolescentes atendidos durante el año	-	-	-	-	351
Número de plazas de centro abierto ofrecidas	-	-	-	-	280

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Plazas anuales	280	280	280	280	280
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Dar atención anualmente a un mínimo de 280 niños y niñas y adolescentes en los centros abiertos.

	2022
Número conseguido	351
Grado de cumplimiento	125 %

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS (SAIF)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas que han participado en las actividades grupales	1.273	11.247	4.376	10.718	9.556
Número de usos de actividades grupales realizadas	12.110	14.575	6.394	13.147	11.883
Número de personas que han recibido atención individualizada	579	737	1.504	977	1.082
Número de usos de atención individualizada del servicio de adolescentes y familias	1.552	2.078	3.308	3.194	3.629
Números de horas de atención individual ofrecidas anualmente por el SAIF	-	-	-	-	254
Número de horas de actividades formativas grupales ofrecidas anualmente por el SAIF	-	-	-	-	1.778,5

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
Horas semanales	104	106	179
Grado de cumplimiento	100 %	102 %	172 %

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

	2022
Número conseguido	254
<i>Grado de cumplimiento</i>	159 %

3. Ofrecer un mínimo de 1.160 horas anuales de actividades formativas grupales.

	2019	2020	2021
Horas anuales	1.160	1.515,5	1.595,5
<i>Grado de cumplimiento</i>	100 %	131 %	138 %

4. Ofrecer un mínimo de 1.360 horas anuales de actividades formativas grupales.

	2022
Horas anuales	1.778,5
<i>Grado de cumplimiento</i>	131 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 1: CENTRO PARA FAMILIAS CON ADOLESCENTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas que han participado en las formaciones	619	560	426	513	1.198
Número de usos de actividades grupales realizadas	1.569	1.013	838	906	1.570
Número de personas que han recibido asesoramiento individual	231	199	1.105	467	176
Número de atenciones individuales (usos) a familias realizadas	418	597	1.143	869	913
Número de horas semanales de atención individual ofrecidas	-	-	-	-	34
Número de horas anuales de actividades formativas grupales ofrecidas	-	-	-	-	232

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022
Horas semanales	34	34	49	34
<i>Grado de cumplimiento</i>	100 %	100 %	144 %	100 %

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

	2019	2020	2021	2022
Horas anuales	160	196	155	232
<i>Grado de cumplimiento</i>	100 %	123 %	97 %	145 %

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: PUNTOS “AQUÍ T’ESCOLTEM”

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de jóvenes que han participado en las actividades grupales	654	10.687	3.950	10.322	8.209
Número de usos de actividades grupales realizadas	10.541	13.562	5.556	12.128	10.148
Número de adolescentes que han recibido atención individual y confidencial	348	538	790	510	906
Número de horas semanales de atención individual a adolescentes ofrecidas	-	-	-	-	220
Número de atenciones individuales (usos) a adolescentes realizadas	1.149	1.481	2.165	2.325	2.716
Número de horas anuales de actividades grupales a adolescentes ofrecidas	-	-	-	-	1.546,5

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
Horas semanales	70	72	130
Grado de cumplimiento	100 %	103 %	186 %

2. Ofrecer un mínimo de 160 horas semanales de atención individual a adolescentes.

	2022
Número conseguido	220
Grado de cumplimiento	138 %

3. 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 de cumplimiento	100 %	132 %	143 %

4. Ofrecer un mínimo de 1.200 horas anuales de actividades grupales a adolescentes en la ciudad de Barcelona.

	2022
Número conseguido	1.546,5
Grado de cumplimiento	129 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer atención individual y confidencial desde los “Aquí te escuchamos” a un mínimo de 700 jóvenes.
- ✓ Ofrecer atención grupal desde los “Aquí t’escoltem” a un mínimo de 6.000 jóvenes.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de usos anuales del servicio de salas de estudio	67.451	51.497	15.528	21.868	44.348
Número de plazas de salas de estudio permanentes ofrecidas en la ciudad de Barcelona	-	-	-	533	518
Número de plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona	-	-	-	84	140
Número de plazas de salas de estudio puntual en la ciudad de Barcelona	-	-	-	318	473

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo de 500 plazas de salas de estudio permanentes.

	2019	2020	2021
Plazas de salas de estudio permanentes	541	237	533
Grado de cumplimiento	108 %	47 %	107 %

2. Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio permanentes.

	2022
Plazas de salas de estudio puntual	518
Grado de cumplimiento	115 %

3. Ofrecer un mínimo de 130 plazas de salas de estudio de fin de semana.

	2019	2020
Plazas de salas de estudio de fin de semana	124	52
Grado de cumplimiento	95 %	40 %

4. Ofrecer un mínimo de 700 plazas de salas de estudio puntual.

	2019	2020
Plazas de salas de estudio puntual	750	0
Grado de cumplimiento	107 %	-

5. Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana.

	2021	2022
Plazas de salas de estudio de fin de semana	84	140
Grado de cumplimiento	140 %	233 %

6. Ofrecer un mínimo de 300 plazas de salas de estudio puntual.

	2021	2022
Plazas de salas de estudio puntual	318	473
Grado de cumplimiento	106 %	158 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 450 plazas de salas de estudio permanentes en la ciudad de Barcelona.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 60 plazas de salas de estudio de fin de semana en la ciudad de Barcelona.

MODALIDAD 1: SALAS DE ESTUDIO PERMANENTES**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas que han utilizado las salas de estudio permanentes	58.393	40.976	11.859	-	-
Número de usos de las salas de estudio permanentes	-	-	-	18.130	-
Número de usos de las salas de estudio permanentes	-	-	-	-	39.631
Número de plazas ofrecidas en las salas de estudio permanentes	-	-	-	-	518

OBJETIVOS DE GESTIÓN**1. Ofrecer un mínimo de 500 plazas en la ciudad de Barcelona.**

	2019	2020	2021	2022
Plazas de salas de estudio permanentes	541	237	533	518
Grado de cumplimiento	108 %	47 %	107 %	104 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 500 plazas de estudio de distrito.

MODALIDAD 2: SALAS DE ESTUDIO DE FIN DE SEMANA**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2019	2020	2021	2022
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	4.717
Número de plazas ofrecidas en fin de semana	-	-	-	140

OBJETIVOS DE GESTIÓN**1. Ofrecer un mínimo de 130 plazas en fin de semana.**

	2019	2020
Plazas en fin de semana	124	52
Grado de cumplimiento	95 %	40 %

2. Ofrecer un mínimo de 60 plazas en fin de semana.

	2021	2022
Plazas en fin de semana	84	140
Grado de cumplimiento	140 %	233 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 100 espacios de estudio al servicio en fin de semana.

MODALIDAD 3: SALAS DE ESTUDIO PUNTUAL**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas que han utilizado las salas de estudio puntual	9.058	4.809	0 ⁴	-	-
Número de usos de las salas de estudio puntual	-	-	-	1.772	4.028
Número de plazas ofrecidas durante los meses de mayo y junio	-	-	-	-	304

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer un mínimo de 700 plazas durante los meses de mayo y junio.

	2019	2020
Número conseguido	750	0 ⁵
Grado de cumplimiento	107 %	-

2. Ofrecer un mínimo de 300 plazas durante los meses de mayo y junio.

	2021	2022
Plazas conseguidas	318	304
Grado de cumplimiento	106 %	101 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 300 plazas durante los meses de mayo y junio.

SERVICIO: SERVICIO DE INFORMACIÓN JUVENIL INFOJOVE**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2019	2020	2021	2022
Número de usos de los puntos InfoJOVE	63.478	61.761	55.553	58.474
Atenciones y acompañamientos que se realizan en los puntos InfoJOVE de los institutos	76.755	43.043	87.389	78.853
Número de centros de educación secundaria de la ciudad con punto InfoJOVE	-	-	-	85

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 95 % de peticiones recibidas presencialmente en los puntos InfoJOVE inmediatamente.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %	105 %

2. Dar respuesta al 90 % de peticiones recibidas telemática y telefónicamente antes de tres días hábiles.

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %

3. Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos InfoJOVE.

	2019	2020	2021	2022

⁴ Modalidad que se ha cerrado durante el 2020 por la COVID-19.

Usos anuales	63.478	61.761	55.553	58.474
Grado de cumplimiento	98 %	95 %	85 %	90 %

4. **Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de educación secundaria de la ciudad.**

	2019	2020	2021	2022
Número de centros	80	80	84	85
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	105 %	106 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos InfoJOVE.
- ✓ Garantizar el servicio en un mínimo de 80 centros de educación secundaria de la ciudad.

MODALIDAD 1: PUNTOS INFOJOVE

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022
Número de usos de los puntos InfoJOVE	63.478	61.761	55.553	58.474

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta al 95 % de peticiones recibidas presencialmente en los puntos InfoJOVE inmediatamente**

	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %	105 %

2. **Dar respuesta al 90 % de peticiones recibidas telemática y telefónicamente antes de tres días hábiles.**

	2019	2020	2021
% conseguido antes de tres días hábiles	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	111 %	111 %	111 %

3. **Garantizar como mínimo 65.000 usos anuales de los puntos InfoJOVE.**

	2019	2020	2021	2022
Usos anuales	63.478	61.761	55.553	58.474
Grado de cumplimiento	98 %	95 %	85 %	90 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Garantizar, como mínimo, 65.000 usos anuales de los puntos InfoJOVE de Barcelona.

MODALIDAD: PUNTO INFOJOVE EN INSTITUTOS
INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022
Atenciones y acompañamientos que se realizan en los puntos InfoJOVE de los institutos	76.755	43.043	87.389	58.474

OBJETIVOS DE GESTIÓN
1. Garantizar, como mínimo, 60.000 atenciones y acompañamientos de los JIP.

	2019	2020	2021	2022
Atenciones y acompañamientos	76.755	43.043 ⁵	87.389	58.474
Grado de cumplimiento	128 %	72 %	146 %	97 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Garantizar, como mínimo, 60.000 atenciones y acompañamientos de los y las jóvenes de Barcelona en centros de secundaria.

SERVICIO: ASESORÍAS PARA JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES
INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de asesoramientos realizados (asesoría laboral, vivienda compartida, itinerarios académicos y movilidad internacional)	4.075	4.054	8.931	11.843	3.039
Número de atenciones realizadas por las asesorías especializadas en jóvenes	-	-	-	-	12.031

OBJETIVOS DE GESTIÓN
1. Orientar de forma inmediata al 100 % de los y las jóvenes que se dirigen de manera presencial o por teléfono al Punto de Información Juvenil.

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	96 %	98 %	98 %	100 %
Grado de cumplimiento	96 %	98 %	98 %	100 %

2. Dar respuesta al 90 % de peticiones telemáticas de información antes de quince días hábiles.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de quince días hábiles	97 %	98 %	98 %	100 %
Grado de cumplimiento	108 %	109 %	109 %	100 %

3. Ofrecer un mínimo de 2.500 asesoramientos individualizados a jóvenes en materias laborales, académicas, de vivienda compartida y de movilidad internacional.

	2022
Número conseguido	3.039
Grado de cumplimiento	122 %

4. Ofrecer un mínimo de 10.000 atenciones anuales.

	2022
Número conseguido	12.031
Grado de cumplimiento	120 %

⁵ Servicio afectado por la COVID-19

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 2.500 asesoramientos individualizados a jóvenes en materias laborales, académicas, de vivienda compartida y de movilidad internacional.
- ✓ Ofrecer un mínimo de 10.000 atenciones anuales.

MODALIDAD 1: ASESORÍA LABORAL PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de asesoramientos laborales realizados	755	1.086	2.033	2.480	1.703

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar asesoramiento antes de quince días hábiles al 99 % de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre temas laborales.**

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de quince días hábiles	95 %	97 %	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	96 %	98 %	99 %	100 %

2. **Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos laborales.**

	2022
Número conseguido	1.703
Grado de cumplimiento	170 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos laborales.

MODALIDAD 2: ASESORÍA SOBRE ITINERARIOS ACADÉMICOS PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de itinerarios académicos informados	1.304	2.705	4.439	5.708	7.238

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer asesoramiento antes de quince días hábiles al 99 % de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre itinerarios académicos.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje logrado	91 %	96 %	97 %	98 %
Grado de cumplimiento	92 %	97 %	98 %	99 %

2. Ofrecer un mínimo de 5.000 atenciones en itinerarios académicos.

	2022
Número conseguido	7.238
Grado de cumplimiento	145 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 5.000 atenciones en itinerarios académicos.

MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO SOBRE VIVIENDA COMPARTIDA PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de asesoramientos sobre vivienda compartida realizados	354	322	911	1.379	1.764

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer orientación antes de quince días hábiles al 99 % de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre vivienda compartida.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de quince días hábiles	95 %	98 %	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	96 %	99 %	99 %	100 %

2. Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en vivienda compartida.

	2022
Número conseguido	1.764
Grado de cumplimiento	176 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en vivienda compartida.

MODALIDAD 4: ASESORÍA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL PARA JÓVENES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de asesoramientos en movilidad internacional realizados	336	397	1.548	2.276	1.129

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer asesoramiento antes de quince días hábiles al 99 % de los y las jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre movilidad internacional.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de quince días hábiles	98 %	98 %	98 %	99 %
Grado de cumplimiento	99 %	99 %	99 %	100 %

2. Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en movilidad internacional.

	2022
Número conseguido	1.129
Grado de cumplimiento	113 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en movilidad internacional.

MODALIDAD 5: CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de asesoramientos realizados	285	355	227	3.319	1.861
Entidades asesoradas	238	371	203	407	528
Personas asesoradas	401	229	287	230	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Ofrecer asesoramiento antes de quince días hábiles al 99 % de los y las jóvenes o entidades juveniles que se dirigen a un PIJ pedido asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.

	2018	2019	2020	2021
% conseguido antes de quince días hábiles	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	101 %	101 %	101 %	101 %

2. Ofrecer un mínimo de 100 asesoramientos en vivienda compartida.

	2022
Número conseguido	114
Grado de cumplimiento	113 %

1. Ofrecer un mínimo de 1.000 asesoramientos en vivienda compartida.

	2022
Número conseguido	1.129
Grado de cumplimiento	113 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Ofrecer un mínimo de 100 asesoramientos a entidades juveniles.
- ✓ Ofrecer asesoramiento a un mínimo de 200 entidades.

SERVICIO: SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2.183	2.171	1.451	1.992	2.073
Tiempo medio de respuesta de los informes de vivienda (en días)	25	27	41	67	41
Número de instancias de informes de arraigo social recibidas (anual)	3.794	4.576	4.180	6.263	7.516
Tiempo medio de respuesta de los informes de arraigo (en días)	19	14	16	22,68	74,80
Número de propuestas de adecuación de vivienda emitidas (anual)	2.106	2.096	1.326	1.865	1.807
Número de propuestas de arraigo social emitidas (anual)	3.767	4.473	3.727	5.514	6.664

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa.

	2018
% conseguido antes de 30 días	91,22 %
Grado de cumplimiento	91 %

2. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	98 %	55,82 %	28,57 %	99,18 %
Grado de cumplimiento	123 %	70 %	36 %	99 %

3. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa.

	2018
% conseguido antes de 20 días laborables	99,50 %
Grado de cumplimiento	100 %

4. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 20 días laborables	98 %	96,82 %	98,83 %	46,84 %
Grado de cumplimiento	109 %	108 %	110 %	52 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda un máximo de tres días después de la inspección técnica.
- ✓ Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

MODALIDAD 1: PROPUESTA DE INFORME DE DISPONIBILIDAD DE VIVIENDA PARA LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR DE EXTRANJEROS Y PARA LA RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA EN VIRTUD DE LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR, CON CAMBIO DE DOMICILIO DESDE LA REAGRUPACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2.183	2.171	1.451	1.992	2.073
Tiempo medio de respuesta de los informes de vivienda (en días)	25	27	41	67	41

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa.

	2018
% conseguido antes de 30 días	91,22 %
Grado de cumplimiento	91 %

2. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 30 días	98 %	55,82 %	28,57 %	99,18 %
Grado de cumplimiento	123 %	70 %	36 %	99 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Tramitar en un 90 % de los casos el informe de vivienda un máximo de tres días después de la inspección técnica.

MODALIDAD 2: PROPUESTA DE INFORME DE ARRAIGO SOCIAL PARA PEDIR PERMISO DE RESIDENCIA POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de instancias recibidas (anual)	3.794	4.576	4.180	6.263	7.516
Tiempo medio de respuesta (en días)	19	14	16	22,68	74,80

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa.

	2018
% conseguido antes de 20 días laborables	99,50 %
Grado de cumplimiento	100 %

2. Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90 % de los casos.

	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de 20 días laborables	98 %	96,82 %	98,83 %	46,84 %
Grado de cumplimiento	109 %	108 %	110 %	52 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Elaborar una media mensual mínima de 150 informes de arraigo social.

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA A INMIGRANTES Y REFUGIADOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
SOAPI: número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)	1.537	1.839	1.956	1.828	2.154
SOAPI: número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	6.486	6.912	2.852	4.029	7.678
Reagrupación familiar - Nuevas familias: número de personas atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)	5.894	3.774	2.905	5.371	3.584
Personas inmigrantes atendidas en el SAIER (anual)	11.534	11.191	10.614	12.019	12.335
Atenciones realizadas a personas inmigrantes (anual)	39.228	36.502	33.842	38.016	43.226
Personas refugiadas atendidas en el SAIER (anual)	7.469	9.429	8.387	6.018	8.846
Atenciones realizadas a personas refugiadas (anual)	33.254	43.677	32.241	26.238	32.609

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de quince días.

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de quince días	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3. Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de quince días.

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de quince días	100 %	100 %	⁶	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %	-	105 %	100 %

4. Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes en el 90 % de los casos.

	2018	2019	2020
Porcentaje logrado	85 %	90 %	⁷
Grado de cumplimiento	94 %	100 %	-

5. Dar respuesta inmediata a las peticiones SAIER Refugiados en el 90 % de los casos.

	2018	2019	2020
Porcentaje logrado	61 %	90 %	⁷
Grado de cumplimiento	68 %	100 %	-

6. Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días en un 90 % de los casos.

	2018	2019	2020
% conseguido antes de 20 días	85 %	9,34 %	⁷
Grado de cumplimiento	94 %	10 %	-

7. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días en un 90 % de los casos.

	2018	2019	2020
% conseguido antes de 20 días	57 %	9,34 %	⁷
Grado de cumplimiento	63 %	10 %	-

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender el 90 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 90% de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de diez días laborables.
- ✓ Atender el 90 % de las atenciones jurídicas de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

⁶ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

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.

MODALIDAD 1: SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS INMIGRADAS (SOAPI)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
SOAPI: número de intervenciones (sesiones y entrevistas) (anual)	1.537	1.839	1.956	1.828	2.154
SOAPI: número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	6.486	6.912	2.852	4.029	7.678
Porcentaje de peticiones en que se ha dado respuesta en menos de quince días	-	-	-	-	95 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

2. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de quince días.

	2018	2019	2020	2021	2022
% conseguido antes de quince días	99 %	100 %	100 %	100 %	95 %
Grado de cumplimiento	99 %	100 %	100 %	100 %	95 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de quince días.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE REAGRUPAN A FAMILIARES DEL EXTRANJERO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Reagrupación familiar - Nuevas familias: número de personas atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)	5.894	3.774	2.905	3.414	3.584

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de quince días.

	2018	2019	2020
% conseguido antes de quince días	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	105 %	105 %	105 %

2. Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes en el 90 % de los casos.

	2018	2019
Porcentaje logrado	85 %	90 %
Grado de cumplimiento	94 %	100 %

3. Incrementar un 25 % la atención en el distrito de Nou Barris-Zona Nord.

	2021	2022
Porcentaje logrado	21 %	21 %
Grado de cumplimiento	84 %	84 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa “Nuevas familias en Barcelona” en menos de quince días.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA PERSONAS INMIGRANTES. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Personas inmigrantes atendidas en el SAIER (anual)	11.534	11.191	10.614	12.019	12.335
Atenciones realizadas a personas inmigrantes (anual)	39.228	36.502	33.842	38.016	43.226
Porcentaje de urgencias sociales de personas que se ajustan al perfil de SAIER atendidas en el mismo día	-	-	-	-	89 %
Porcentaje de urgencias jurídicas de personas que se ajustan al perfil de SAIER atendidas en un máximo de diez días	-	-	-	-	91 %

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.

	2018	2019	2020
% conseguido antes de 20 días	57 %	9,34 %	⁸
Grado de cumplimiento	63 %	10 %	-

2. Atender el 85 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.

	2022
Porcentaje logrado	89 %
Grado de cumplimiento	104 %

3. Atender el 85 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de diez días laborables.

	2022
Porcentaje logrado	91 %
Grado de cumplimiento	107 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender el 85 % de las atenciones de urgencia social que se ajustan al perfil de SAIER en el mismo día.
- ✓ Atender el 85 % de las atenciones de urgencia jurídica que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de diez días laborables.

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.

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA SOLICITANTES DE ASILO. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Personas solicitantes de asilo atendidas en el SAIER (anual)	7.469	9.429	8.387	6.018	8.846
Atenciones realizadas a solicitante de asilo (anual)	33.254	43.677	32.241	26.238	21.992
Porcentaje de las atenciones jurídicas realizadas en menos de 20 días laborables de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER	-	-	-	-	91%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta inmediata a las peticiones SAIER Refugiados en el 90 % de los casos.**

	2018	2019	2020
Porcentaje logrado	61 %	90 %	¹⁰
Grado de cumplimiento	68 %	100 %	-

2. **Atender al 95 % de las personas en primera entrevista informativa con un plazo máximo de espera de 60 minutos.**

	2018	2019	2020
Porcentaje logrado	57 %	9,34 %	⁹
Grado de cumplimiento	63 %	10 %	-

1. **Atender el 90 % de las atenciones jurídicas de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.**

	2022
Porcentaje logrado	95 %
Grado de cumplimiento	106 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Atender el 90 % de las atenciones jurídicas de las personas solicitantes de asilo que se ajustan al perfil de SAIER en un máximo de 20 días laborables.

⁹ El servicio SAIER se encuentra en estos momentos en un proceso de análisis de procesos y redefinición del servicio que permitirá establecer unos nuevos niveles de servicio. Actualmente no se dispone de un indicador adecuado.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022
Personas atendidas por información y asesoramiento	439	252	296	514
Expedientes abiertos por discriminación	228	219	244	240
Expedientes resueltos	199	148	241	255
Personas atendidas en el servicio de jurídico	144	175	300	315
Informes y notas jurídicas redactadas	31	42	27	14
Porcentaje de las demandas respuestas en menos de quince días	-	-	-	73 %
Porcentaje de atenciones realizadas por ejes de discriminación: racismo/LGTBI/discapacidad/salud	43%/22%/8%/6%	42%/28%/6%/7%	34%/32%/9%/7%	34%/32%/9%/7%
Porcentaje de atenciones realizadas por derechos vulnerados: integr. moral/prest. serv./integr. física/admisión	32%/14%/9%/7%	35%/13%/15%/3%	37%/13%/13%/2%	37%/13%/13%/2%
Porcentaje de atenciones realizadas por tipología de actuaciones: acción socioed./as. jurídico/coord./at. psico./mediaciones	45%/26%/15%/9%/5%	38%/46%/6%/15%/13%	43%/28%/10%/14%/5%	39%/32%/14%/6%/9%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta a todas las demandas en menos de quince días en el 95 % de los casos.

	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	97 %	80 %	73 %
Grado de cumplimiento	102 %	84 %	73 %

2. Una vez hecha la respuesta a la demanda, dar cobertura de atención a la ciudadanía en menos de diez días.

	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	82 %	70 %	65 %
Grado de cumplimiento	82 %	70 %	65 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Una vez hecha la respuesta a la demanda de primera atención, programar una primera entrevista socioeducativa en menos de diez días transcurridos a partir de la primera atención en el 80 % de los casos identificados como situaciones de discriminación.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022
Personas que han recibido formación en la OND	1.138	133	1.119	1.417

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Lograr un volumen de sesiones formativas ofrecidas a la ciudadanía superior a las 500 personas.

	2020	2021	2022
Porcentaje logrado	¹⁰	224 % ¹¹	294 %
Grado de cumplimiento	-	224 %	294 %

Propuesta para el 2023:

- ✓ Lograr un volumen de sesiones formativas ofrecidas a la ciudadanía superior a las 500 personas.

¹⁰ No se ha conseguido por el efecto pandemia

¹¹ Se enmienda el error material publicado en la edición 2021. Dato anteriormente publicada: 41 %